

<https://helda.helsinki.fi>

Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta

Karinen, Risto

Työ- ja elinkeinoministeriö
2020

Karinen , R , Luukkonen , T , Jauhola , L & Määttä , S K 2020 , Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta . Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja , Nro 45 , Työ- ja elinkeinoministeriö , Helsinki .

<http://hdl.handle.net/10138/319911>

publishedVersion

Downloaded from Helda, University of Helsinki institutional repository.

This is an electronic reprint of the original article.

This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version.

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja • Ministeriö • 2020:45

Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45

Selvitys asioimistulkkausten nykytilasta

Työ- ja elinkeinoministeriö

ISBN PDF: 978-952-327-556-0

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2020

Kuvailulehti

Julkaisija	Työ- ja elinkeinoministeriö		22.9.2020
Tekijät	Karinen, Risto; Luukkonen, Tuomas; Jauhola, Laura; Määttä, Simo		
Julkaisun nimi	Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45		
Diaari/hankenumero		Teema	Ministeriö
ISBN PDF	978-952-327-556-0	ISSN PDF	1797-3562
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-556-0		
Sivumäärä	64	Kieli	suomi
Asiasanat	ministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, hallinto, asioimistulkkaus, tulkkaus, kotouttaminen (maahanmuuttajat), viranomaiset		
Tiivistelmä <p>Selvityksessä muodostetaan kokonaiskuva erityisesti kotoutumisen yhteydessä käytettävän asioimistulkkauksen tilasta. Asioimistulkkauksen nykytilaa kuvataan lainsäädännön, korvaus- ja hankintamenettelyiden, koulutuksen ja asioimistulkkaukseen liittyvien tahojen kokemusten kautta. Lisäksi esitetään arvioitsijoiden johtopäätökset aineistoon perustuvista havainnoista ja suosituksia asioimistulkkauksen kehittämiseksi.</p> <p>Tilaja-asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä asioimistulkkauksen laatuun. Toisaalta asiakastyytyväisyyttä seurataan heikosti asiakasrajapinnassa. Tulkkien saatavuuden haasteet näkyvät pääasiassa vain harvinaisemmissa kielissä. Asioimistulkkeina toimii kuitenkin paljon henkilöitä, jotka eivät ole saaneet tutkintokoulutusta. Keskeisimmät haasteet liittyvät tulkkien työehtoihin ja alan arvostukseen, joka ei vastaa tällä alan vaativuutta. Kynnys täydennys- ja jatkokouluttautumiseen on korkea, sillä oma panostaminen osaamiseen ei usein näy palkassa tai toimeksiannoissa.</p> <p>Moni selvityksessä tunnistettu haaste liittyy siihen, että asioimistulkkauksen kilpailutus on ollut vaikeaa toteuttaa riittävän hyvin. Hintaa painotetaan liikaa laadun kustannuksella. Asioimistulkkauksen laatua kannattaa kehittää erityisesti tulkkien osaamisen lisäämisen ja kouluttautumisen sekä hankinta- ja seurantamenettelyjen parantamisen avulla.</p> <p>TEM:n yhteyshenkilö: Varpu Taarna, puh. +358 2950 48243</p>			
Kustantaja	Työ- ja elinkeinoministeriö		
Julkaisun jakaja/mvynti	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumvynti: vnjulkaisumvynti.fi		

Presentationsblad

Utgivare	Arbets- och näringsministeriet		22.9.2020
Författare	Karinen, Risto; Luukkonen, Tuomas; Jauhola, Laura; Määtä, Simo		
Publikationens titel	Utredning om nuläget för kontakttolkning		
Publikationsseriens namn och nummer	Arbets- och näringsministeriets publikationer 2020:45		
Diarie-/ projektnummer		Tema	Ministeriet
ISBN PDF	978-952-327-556-0	ISSN PDF	1797-3562
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-556-0		
Sidantal	64	Språk	finska
Nyckelord	ministerium, arbets- och näringsministeriet, förvaltning, kontakttolkning, tolkning, integration (invandrare), myndigheter		
Referat <p>Utredningen ger en helhetsbild av nuläget för kontakttolkning som i synnerhet används i samband med integration. Nuläget för kontakttolkning beskrivs med hjälp av lagstiftning, ersättnings- och upphandlingssystem, utbildning och erfarenheter från aktörer inom kontakttolkning. Därutöver presenteras utvärderarnas slutsatser om de iakttagelser som baserar sig på materialet samt rekommendationer för att utveckla kontakttolkningen.</p> <p>De kunder som beställer tolkning är i huvudsak nöjda med kontakttolkningens kvalitet. Visserligen följer man inte så noggrant upp kundnöjdheten i kundgränssnittet. Utmaningarna i fråga om tillgången till tolkar syns i huvudsak endast i de mer sällsynta språken. Det finns dock många personer som arbetar som kontakttolkar, men som saknar examen. De största utmaningarna gäller tolkarnas arbetsvillkor och uppskattning av branschen som inte ligger i linje med de krav som branschen ställer. Tröskeln för fortbildning och vidareutbildning är hög eftersom egna satsningar på kompetens ofta inte syns i lönen eller uppdragen.</p> <p>Många av de utmaningar som identifieras i utredningen har att göra med att konkurrensutsättningen av kontakttolkningen har varit svår att genomföra tillräckligt väl. Priset viktas för mycket på bekostnad av kvaliteten. Kvaliteten på kontakttolkningen ska utvecklas särskilt genom utbildning och genom att förbättra tolkarnas kompetens samt upphandlings- och uppföljningssystemen.</p> <p>Kontaktperson vid arbets- och näringsministeriet: Varpu Taarna, tfn +358 2950 48243</p>			
Förläggare	Arbets- och näringsministeriet		
Distribution/ beställningar	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: vnjulkaisumyynti.fi		

Description sheet

Published by	Ministry of Economic Affairs and Employment		22 September 2020
Authors	Karinen, Risto; Luukkonen, Tuomas; Jauhola, Laura; Määttä, Simo		
Title of publication	Report on the current state of public service interpreting		
Series and publication number	Publications of the Ministry of Economic Affairs and Employment 2020:45		
Register number		Subject	Ministry
ISBN PDF	978-952-327-556-0	ISSN (PDF)	1797-3562
Website address (URN)	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-556-0		
Pages	64	Language	Finnish
Keywords	ministry, Ministry of Economic Affairs and Employment, administration, public service interpreting, interpreting, integration (immigrants), authorities		
Abstract <p>The report provides an overall picture of the state of public service interpreting, particularly in context of integration. The report describes the current state of public service interpreting by means of legislation, compensation and procurement procedures, training and the experiences of bodies involved in public service interpreting. In addition, the report presents the evaluators' conclusions on the findings based on the material and recommendations for developing public service interpreting.</p> <p>The customers are largely satisfied with the quality of the interpreting. However, customer satisfaction is poorly monitored. The availability of interpreters is mainly a challenge in less common languages. Nonetheless, many public service interpreters who work in the sector do not hold a degree in the subject. The key challenges relate to the working conditions of the interpreters and the appreciation of the occupation, which is low compared to its degree of difficulty. The threshold for further education and training is high among interpreters, because such investments are only rarely reflected in salary or assignments.</p> <p>Many of the challenges identified in the report are related to the fact that it has been difficult to organise the tendering process for public service interpreting sufficiently well. The price of services is emphasised too much at the expense of quality. The quality of public service interpreting should be developed, in particular by increasing the competence and training of interpreters, as well as by improving the procurement and monitoring procedures.</p> <p>Contact person at the Ministry of Economic Affairs and Employment: Varpu Taarna, tel. +358 2950 48243</p>			
Publisher	Ministry of Economic Affairs and Employment		
Distributed by/ publication sales	Electronic version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: vnjulkaisumyynti.fi		

Sisältö

1	Johdanto	9
1.1	Selvityksen tavoitteet ja kohde	9
1.2	Selvityksen aineistot	12
2	Asioimistulkkauksen nykytila	15
2.1	Lainsäädäntö	15
2.2	Hankintamenettely	19
2.3	Asioimistulkkauksen kustannukset	23
2.4	Valtion korvausmenettely kunnille	27
2.5	Kokemukset asioimistulkkauksesta	29
2.6	Asioimistulkkaus ammattina	42
2.7	Asioimistulkkauksen koulutus	45
3	Johtopäätökset	52
4	Suosituks	60
	Lähteet	64

1 Johdanto

Mikäli maahanmuuttaja ei viranomaisten kanssa toimiessaan osaa suomea tai ruotsia, on viranomaisen kielilain mukaan huolehdittava tulkkaamisesta tai kääntämisestä. Asioimistulkkaus on viranomaisen ja maahanmuuttaja-asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tulkintaa tilanteissa, joissa näillä ei ole yhteistä kieltä riittävään kommunikation ja molemminpuoliseen ymmärrykseen. Valtio korvaa kansainvälisen suojelun piiriin kuuluvien henkilöiden (ulkomaan kansalaisten) vastaanottoon liittyviä tulkkikustannuksia täysimääräisesti ilman aikarajaa, kun tulkkipalveluita käytetään kotouttamisasiossa sekä sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Raportin ensimmäisessä luvussa kuvataan selvityksen tavoitteet ja kohde sekä kuvataan selvityksessä käytettyä aineistoa. Toisessa luvussa esitetään selvityksessä nousseet havainnot asioimistulkkausta koskevasta lainsäädännöstä, tulkkauksen hankintamenettelyistä, kustannuksista, valtionkorvausmenettelystä, asioimistulkkauksesta ammattina ja asioimistulkkauksen koulutuksesta. Kolmannessa luvussa esitetään havaintojen pohjalta tehdyt johtopäätökset ja neljännessä luvussa selvityksen laatijoiden suositukset asioimistulkkauksen kehittämiseksi.

1.1 Selvityksen tavoitteet ja kohde

Tämän selvityksen tavoitteena on tuottaa kokonaisnäkemys asioimistulkkauksen tilasta. Selvityksessä kuvataan asioimistulkkauksen nykytilaa lainsäädännön, korvaus- ja hankintamenettelyiden, koulutuksen ja eri asioimistulkkaukseen liittyvien tahojen kokemusten kautta. Lisäksi selvityksessä esitetään arvioitsijoiden johtopäätökset aineistoista nousevista havainnoista ja esitetään suosituksia asioimistulkkauksen kehittämiseksi.

Tässä selvityksessä keskitytään erityisesti kotoutumisen edistämisen yhteydessä tapahtuvaan asioimistulkkaukseen. Asioimistulkkaus kokonaisuudessaan on siis vielä laajempi kokonaisuus kuin mihin tässä selvityksessä keskitytään. Asioimistulkkausta käytetään esimerkiksi laadittaessa kunnissa kotoutumissuunnitelmia, erilaisissa maahanmuuton

alkuvaiheen kotoutumispalveluissa sekä vaikkapa koulun tai päiväkodin ja perheen välisessä yhteistyössä¹. Lisäksi asioimistulkkausta käytetään kunnissa, kuntayhtymissä ja sairaanhoitopiireissä merkittävästi myös sosiaali- ja terveyspalveluissa. Koska erityisenä selvityksen kohteena on kotoutuminen, on tässä selvityksessä otettu huomioon myös TE-toimistoissa tapahtuva asioimistulkkaus.

Tämän selvityksen ulkopuolelle on sen sijaan rajattu mm. oikeustulkkaus ja konferenssitulkkaus tai tulkkaus suomesta ruotsiksi tai esimerkiksi saameksi. Myös viittomakielen tulkkaus on rajattu tämän selvityksen ulkopuolelle. Monet tässä selvityksessä esitetyistä havainnoista voivat kuitenkin olla sovellettavissa laajemmin asioimistulkkauksen kentällä.

Tässä raportissa asioimistulkkauksella viitataan pääasiassa kotoutumiseen liittyvään tulkkaukseen ja asioimistulkilla puolestaan tarkoitetaan henkilöä, joka tulkaa vuorovaikutusta maahanmuuttajan ja viranomaisen välillä. Raportissa käytetään myös käsitteitä tulkki ja tulkkaus, joilla puolestaan viitataan asioimistulkkaukseen kotoutumisen edistämistä laajemmin sekä yleisesti koko tulkaamisen kenttään.

Suomessa oli tilastokeskuksen mukaan vuoden 2018 lopulla noin 391 000 henkilöä, jotka puhuivat äidinkielenään jotakin muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia. Vieraskielisten määrä on kasvanut vuosittain ja on yli tuplaantunut kymmenessä vuodessa. Vuonna 2008 vieraskielisten määrä Suomessa oli tilastokeskuksen mukaan noin 190 000 henkilöä. Läheskään kaikki vieraskieliset eivät tarvitse asioimisensa tueksi tulkkia. Tulkkia tarvitaan erityisesti maahanmuuton alkuvaiheessa kotoutumiseen ja terveydenhuoltoon liittyvissä toiminnoissa. Vieraskielisten määrän kasvusta on perusteltua kuitenkin olettaa, että asioimistulkkauksen kysyntä tulee jatkossa kasvamaan.

Selvityksessä on pyritty saatavilla olevien aineistojen avulla muodostamaan mahdollisimman monipuolinen kokonaiskuva asioimistulkkauksen nykytilasta kuulemalla alalla työskenteleviä asioimistulkkeja, tulkkausyhtiöitä ja koulutuksen järjestäjiä sekä kysymällä kokemuksia tilaaja-asiakkailta kuten kunnilta ja TE-toimistoilta. Lisäksi selvityksessä on tarkasteltu asioimistulkkauksen volyymeja syntyviä kustannuksia ja valtionkorvauksia analysoimalla.

Asioimistulkkausta on tutkittu Suomessa jonkin verran. Tutkimuksen on pääasiassa todettu painottuvan kielitieteisiin, vaikka esimerkiksi Koskinen, Vuori ja Leminen (2018) näkevät asioimistulkkauksella olevan keskeinen rooli yhteiskunnan toiminnoissa ja näin ollen sen tulisi kiinnostaa myös esimerkiksi yhteiskuntatieteilijöitä. Tämä selvitys sijoittuu siinä mielessä erityiseen kohtaan asioimistulkkauksen tutkimuksen kentällä, sillä selvityksen

¹ <https://kotouttaminen.fi/korvaukset-kunnille>

lähtökohdat ovat pikemminkin hallinnollisia kuin kielitieteellisiä. Selvityksessä on kuitenkin useita liittymäkohtia esimerkiksi kielitieteen tutkimuksen mielenkiinnon kohteisiin (esimerkiksi tulkkauksen laatu) tai opinnäytteisiin, jotka usein käsittelevät eri tahojen kokemuksia asioimistulkkauksilanteista. Näitä selvityksiä on osin esitelty alla, ja niihin viitataan tämän selvityksen havainnoissa.

Ruotsissa on tehty vuonna 2018 selvitys *Att förstå och bil förstådd*, joka on tätä selvitystä laajempi. Ruotsissa tehty selvitys on kuitenkin lähtökohdiltaan saman kaltainen kuin tämä selvitys. Ruotsissa tehdyn selvityksen tuloksiin viitataan myös tässä selvityksessä.

Suomessa on vuonna 2018 julkaistu sinällään ainutlaatuinen kokoava teos asioimistulkkauksesta (Koskinen, Vuori & Leminen toim. 2018). Kirja kuvaa toisaalta empiirisiin aineistoihin perustuvien artikkelien ja toisaalta eri alalla toimivien kokemuksiin perustuvien kirjoitusten avulla asioimistulkkauksen muodostamaa kokonaisuutta. Kirjoittajat tunnistavat asioimistulkkauksen tutkimuksesta ainakin seuraavia tutkimuksen pääsuuntauksia: tulkkauksilanteen laatu, käyttäjien odotukset ja tulkkauksen tarkkuus. Lisäksi kirjoittajien mukaan tutkimuksessa on tarkasteltu asioimistulkin ammatin kehittymistä, tulkkien ammatillisia tehtäviä, rooleja ja työoloja. Kolmanneksi on tutkittu sitä, millaisia ideologioita näkemyksiä, normeja ja eettisiä kysymyksiä työhön liittyy. Neljänneksi tutkimuksessa on paneuduttu asioimistulkkauksen haastaviin tilanteisiin, kuten tulkkauksen merkitykseen pakolaisille ja turvapaikanhakijoille, sotatilanteisiin sekä lasten ja muiden maallikkotulkkien käyttöön, joissa niissäkin eettiset kysymykset nousevat usein etualalle.

Asioimistulkin toimijuuksia ovat tarkastelleet esimerkiksi Määttä, Kinnunen ja Rautavuoma (2014) todeten että asioimistulkkaukseen tarvitsee toimialana ideaaleja ja selkeitä tavoitteita kehittyäkseen. Määttä (2017) on tarkastellut suomalaista asioimistulkkiyhteisöä. Isolahti (2014) on puolestaan väitöskirjassaan tehnyt tutkimusta tulkkauksen tarkkuudesta oikeustulkkauksen kentällä ja Paananen (2019) niin ikään väitöskirjassaan yhteisymmärryksen rakentumista monikulttuurisilla lääkärin vastaanotoilla.

Yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa tehtävillä opinnäytteillä on myös merkitystä asioimistulkkauksen tutkimuksen kentällä ja toimialan käytäntöjen kehittämisessä. Ammattikorkeakoulujen opinnäytteinä on tehty esimerkiksi merkittävä määrä sanastoja (ks. esim. Iman & Rand 2019; Suksomjit 2019; Hosseini 2019) eri toimialoille kuten terveydenhuoltoon. Opinnäytteissä myös tarkastellaan tämän selvityksen teemoja sivuavia aiheita esimerkiksi tilaaja-asiakkaan, kuten sosiaaliviranomaisten kokemuksia asioimistulkkauksen käytöstä (Hurte 2019), skype-tulkkauksen ja puhelintulkkauksen välisiä eroja (Homil 2017) ja viranomaisten ja maahanmuuttaja-asiakkaiden kokemuksia tulkkiyhteisöjen ammattitaidosta ja tulkkeihin kohdistuvista odotuksista (Rashid 2014; Öznur 2018). Asioimistulkin työhyvinvointia on tarkastellut Azadikhah (2016). Myös kunnissa tulkin käyttöön liittyviä

koulutuksia on tarkasteltu (Çitir 2019). Osa opinnäytteistä on tehty yhteistyössä työelämän toimijoiden kanssa tai työelämän toimijoiden tilaamina.

Yliopistojen opinnäytteissä on lisäksi selvitetty muun muassa tulkkien mahdollisuuksia tehdä työtään erilaisissa toimintaympäristöissä (Troger 2007) ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asioimistulkin kanssa työskentelystä (Niittylä 2019). Tulkkien roolia ja toimintaa on myös tarkasteltu työvoimaviranomaisen näkökulmasta (Mäntynen 2003) ja toisaalta tulkin toimimista avustajana (Nikula 2019). Lain näkökulmasta pro graduna on tarkasteltu mm. kunnan velvollisuutta turvata asukkaidensa kielelliset oikeudet (Lukkari 2018).

Monet edellä mainitusta kirjallisuudesta ja opinnäytteistä vähintäänkin sivuavat tämän selvityksen tavoitteita ja tarkasteltavia asioimistulkkauksen ulottuvuuksia. Tämä selvitys ei kirjallisuuden tavoin syvenny yksittäiseen asioimistulkkauksen teemaan. Tämän selvityksen painotus on viranomaisten velvollisuudessa järjestää tulkkausta tietyissä tilanteissa ja erityisesti kotoutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Selvitys tuottaa ajantasaista tietoa toisaalta asioimistulkkauksen kehittämistä varten ja ennen kaikkea viranomaisia ja maa-hanmuuttaja-asiakkaita varten, jotta viranomaiset voivat kehittää toimintaansa, ja täyttää parhaalla mahdollisella tavalla velvollisuutensa kielellisten oikeuksien toteutumisesta.

1.2 Selvityksen aineistot

Selvityksen keskeisenä aineistona toimivat selvityksessä toteutetut kyselyt, haastattelut, KEHA-keskuksen (ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus) toimitama tilastot valtion kunnille korvaamista asioimistulkkauksista ja TE-toimistojen budje-teista maksetuista tulkkauksista, oppilaitosten opetussuunnitelmista sekä muistiinpanot selvityksen yhteydessä toteutetusta kehittävästä verkkotyöpajasta. Kuvaukset kustakin aineistosta on esitetty alla lyhyesti.

Kyselyt

Selvityksessä toteutettiin yhteensä kolme kyselyä, joilla tavoiteltiin kuntia, TE-toimistoja ja asioimistulkkeja. Lisäksi noin 25 asioimistulkkiyritykseen lähetettiin lyhyempi yhdeksästä avovastauksesta koostuva tietopyyntö, johon anonyymisti vastasi kolme tulkkiyritystä. Vi-ranomaisille suunnatut kyselyt suunnattiin kuntiin ja TE-toimistoihin, sillä ne ovat keskei-simpiä kotoutumiseen liittyviä tahoja, jotka tilaavat asioimistulkkeja.

Kunnista ja kuntayhtymistä pyrittiin tavoittamaan henkilöitä, jotka käyttävät asioimistulk-keja omassa työssään ja henkilöitä, jotka ovat mukana tulkkausten hankinnassa. Kuntaky-sely lähetettiin 50 kuntaan, joihin KEHA-keskuksesta saatujen tietojen mukaan oli korvattu

eniten tulkkauksesta ja kääntämisestä aiheutuneita kuluja. Vastaajia oli yhteensä 35:stä eri kunnasta ja yksittäisiä vastauksia kuntakyselyyn saatiin 188 kappaletta. TE-toimistoista pyrittiin niin ikään tavoittamaan sekä tulkkausta käyttäviä asiantuntijoita että esimiestasoon kuuluvia. TE-toimistoille suunnattuun kyselyyn vastasi yhteensä 9 eri TE-toimistoa ja 69 yksittäistä vastaajaa. Kuntien ja TE-toimistojen kyselyt lähetettiin kirjaamoiden kautta, jossa ohjeistettiin kyselyiden välittämisessä.

Asioimistulkeille suunnatulla kyselyllä haluttiin tuottaa tietoa asioimistulkkauksesta ammattina. Kyselyä jaettiin Facebookissa Asioimistulkit-ryhmässä. Myös asioimistulkkiyrityksille lähetetyn kyselyn saatteessa tulkkifirmoja pyydettiin levittämään asioimistulkeille suunnattua kyselyä tulkeilleen. Asioimistulkeille suunnattuun kyselyyn vastasi 212 henkilöä. Kyselyn kohderyhmä ei edusta täysin asioimistulkkien kenttää.

Kyselyt olivat avoinna seuraavasti:

- Kysely kunnille ja kuntayhtymille: 16.3.–15.4.
- Kysely TE-toimistoille: 23.3.–20.4.
- Kysely asioimistulkeille: 16.3.–20.4.

Tämän selvityksen kanssa samaan aikaan oli käynnissä toinen työ- ja elinkeinoministeriön tilaama selvityshanke liittyen maahanmuuttajien ohjaukseen ja neuvontaan kunnissa ja TE-toimistoissa. Rinnakkaisen selvityksen yhteydessä toteutettuihin kuntiin ja TE-toimistoihin suunnattuihin kyselyihin lisättiin kolme asioimistulkkaukseen ja sen järjestämiseen liittyvää kysymystä, joiden vastauksia hyödynnetään tässä raportissa.

Haastattelut

Selvityksessä haastateltiin yhteensä 28 henkilöä. Osa haastatteluista toteutettiin ryhmähaastatteluina. Haastateltavat edustivat toimialan eri toimijoita. Tilaaja-asiakkaiden näkökulmasta selvityksessä haastateltiin eri kokoisia kuntia ja näissä toimiva TE-toimistoja. Kustakin organisaatiosta haastateltiin tulkkien hankinnasta ja käytön ohjeistuksesta vastaavia tahoja sekä käytännön työssään tulkkeja käyttäviä henkilöitä. Lisäksi haastateltiin sairaanhoitopiirien edustajia. Selvityksessä haastateltiin myös asioimistulkkeja, asioimistulkkauspalveluita tuottavia yrityksiä, valtionkorvausten maksatuksesta vastaavaa KEHA-keskusta, asioimistulkausta opettavia oppilaitoksia sekä maahanmuuttajajärjestöä.

Valtionkorvaukset kunnille asioimistulkkauksesta

Selvityksen tekijöillä oli käytössään KEHA-keskukselta saatuja tilastotietoja kunnille korvatuista asioimistulkkauksesta ja kääntämisestä aiheutuneista kuluista vuosilta 2016–2019.

Lisäksi käytössä oli tiedot TE-toimistojen omista budjeteista maksetuista tulkkaus- ja käännöskuluista.

Oppilaitosten materiaalit

Selvityksen käytössä oli tutkintokoulutusten opetussuunnitelma (AMK) ja tutkinnon perusteet (asioimistulkkauksen ammattitutkinto), jotka ovat keskeisiä dokumentteja koulutuksen järjestämisessä. Lisäksi saatiin koulutusorganisaatioilta koulutussisältöjä kuvaavia aineistoja.

Kehittävä verkkotyöpaja

Osana selvitystä toteutettiin 13.5. työpaja. Keväällä 2020 vallinneen COVID19-epidemian vuoksi kehittävä työpaja järjestettiin verkkotyöpajana. Osallistujiksi kutsuttiin laaja joukko eri tavalla asioimistulkkauksen ympärillä työskenteleviä toimijoita. Kehittävään verkkotyöpajaan osallistui yhteensä 24 henkilöä. Työpajaan osallistuneet henkilöt edustivat ministeriötä, maksatuksesta vastaavaa KEHA-keskusta, oppilaitoksia, tulkkausyhtiöitä, järjestöjä, tutkijoita ja maahanmuuttajajärjestöjä. Osa osallistujista toimii myös itse tulkkeina. Työpajassa käsiteltiin selvityksen alustavia havaintoja ja pohdittiin seuraavia teemoja: Asioimistulkkaustyön kehittäminen (esim. menetelmät, tulkkaustilanteet ja niihin valmistautuminen), hankinta ja laatu sekä järjestelmän kehittäminen (esim. lainsäädäntö, koulutus ja rekisterit).

2 Asioimistulkkauksen nykytila

Tässä luvussa muodostetaan käytössä olleen aineiston perusteella kokonaiskuva asioimistulkkauksen nykytilasta. Nykytila muodostetaan kuvaamalla tarkemmin nykyistä lainsäädäntöä, hankintamenettelyjä, kustannuksia, korvauksia, eri toimijoiden kokemuksia, asioimistulkkauksista ammattina ja asioimistulkkauksen koulutusta.

2.1 Lainsäädäntö

Keskeiset havainnot

- Asioimistulkkaukseen liittyy useaan lakiin. Lainsäädäntöön liittyviä haasteita tunnistetaan suhteellisen vähän palvelun käyttäjien näkökulmasta. Tulkkien näkökulmasta haasteena on, että ettei tulkin asemaa ole määritelty osana palveluiden tuottamista. Toinen tunnistettu haaste liittyy siihen, ettei tulkin ammattia ole säädelty.
- Asioimistulkkaukseen liittyy useaan lakiin. Lainsäädäntöön liittyviä haasteita tunnistetaan suhteellisen vähän palvelun käyttäjien näkökulmasta. Tulkkien näkökulmasta haasteena on, että ettei tulkin asemaa ole määritelty osana palveluiden tuottamista. Toinen tunnistettu haaste liittyy siihen, ettei tulkin ammattia ole säädelty.
- Asioimistulkkaukseen liittyy useaan lakiin. Lainsäädäntöön liittyviä haasteita tunnistetaan suhteellisen vähän palvelun käyttäjien näkökulmasta. Tulkkien näkökulmasta haasteena on, että ettei tulkin asemaa ole määritelty osana palveluiden tuottamista. Toinen tunnistettu haaste liittyy siihen, ettei tulkin ammattia ole säädelty.

Suomessa asioimistulkkauksesta säädetään monessa laissa. Tulkkauksen järjestäminen perustuu toisaalta viranomaisen velvollisuuteen ja toisaalta viranomaispalveluita käyttävän asiakkaan kielellisiin oikeuksiin. Laissa ja asetuksissa määritellyt kielelliset oikeudet vaihtelevat jonkin verran eri kieliryhmien mukaan. Kapeasti katsottuna kielelliset oikeudet tarkoittavat laissa säädettyä oikeutta käyttää tiettyä kieltä tietyssä tilanteessa. Laajasti ymmärrettynä kyse on kielellisistä oikeuksista, mutta käytännössä kyse voi olla muiden laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta: Jos henkilön kielelliset oikeudet eivät toteudu,

hänen laissa säädettyt oikeutensa jäävät todennäköisesti toteutumatta². Kielellisistä oikeuksista säädetään mm. kielilaissa (423/2003).

Kielilain, saamen kielilain ja viittomakielilain lisäksi kielellisistä oikeuksista säädetään erityislainsäädännössä. Erityislakeja ovat muun muassa ulkomaalaislaki, terveydenhuoltolaki, sosiaalihuoltolaki, laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista eli vanhuspalvelulaki, laki potilaan asemasta ja oikeuksista eli potilaslaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista eli asiakaslaki, lastensuojelulaki sekä laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.

Hallintolaissa (434/2004 §26) määritellään viranomaisen velvollisuudet järjestää tulkkaus tilanteissa, joka on tullut vireille viranomaisen aloitteesta, eikä asianosainen kykene käyttämään asioimisessa suomen tai ruotsin kieltä. Tällöin asia voidaan tulkata asianomaiselle tavalla, jota hänen katsotaan asiaan nähden riittävästi ymmärtävän. Hallintolainkäyttölaissa (586/1996 §77) tarkennetaan lisäksi, ettei tulkkina tai kääntäjänä saa käyttää henkilöä, joka on sellaisessa suhteessa asianosaiseen tai asiaan, että hänen luotettavuutensa voi tästä syystä vaarantua.

Viranomaisen velvollisuudesta järjestää tulkkausta määritellään tarkemmin laissa kotoutumisen edistämisestä (1386/2010 §5), laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992 §3), ulkomaalaislaissa (301/2004 §203), sosiaalihuoltolaissa (1301/2014 §31), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000 §5) ja esitutkintalaissa (805/2011 §12). Lisäksi tulkkauksesta säädetään myös muissa laeissa, jotka linkittyvät enemmän oikeustulkkauksen puolelle, ja ovat siten tämän selvityksen rajauksen ulkopuolella.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (8785/1992) pitävät sisällään velvoitteen ottaa palvelussa huomioon potilaan tai asiakkaan äidinkielen, kulttuurin ja yksilölliset tarpeet mahdollisuuksien mukaan. Selvitys terveydentilasta ja hoidosta – tai sosiaalihuollon osalta oikeuksista, velvollisuuksista ja vaihtoehtoista – tulee antaa siten, että henkilö ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Jos henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkkitsemisestä ja tulkin hankkimisesta. Potilaan tiedonsaantioikeuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen edellytyksenä on, että potilas ymmärtää ja tulee ymmärretyksi.

2 Kielellisiä oikeuksia laajempi käsite on kielellinen saavutettavuus, joka tarkoittaa mm. sitä, että asiakas on tietoinen palveluista ja sitä, että henkilö saa palvelua, tulee ymmärretyksi, ymmärtää hoitoa koskevat ohjeet ja kykenee siten ottamaan esimerkiksi itse vastuuta hoidostaan. Kielellinen saavutettavuus edellyttää tiedon ja palvelun saavutettavuutta; tiedotuksen, ohjauksen ja neuvonnan monikanavaisuutta, tulkkipalveluiden saatavuutta ja sähköisten palveluiden saavutettavuutta. Saavutettavuuteen liittyy myös kulttuurinen ulottuvuus, sillä kieli on kulttuurisidonnaista, kuten myös tapa kommunikoida ja tuottaa merkityksiä. (Jauhola ym. 2018, 19.) Kielelliseen saavutettavuuteen liittyy siten vahvasti palveluohjaus, jonka prosesseihin myös asioimistulkkauksen tulisi istua saumattomasti.

Muussa lainsäädännössä on tarkempia rajoituksia eri kieliryhmien ja vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista, palveluiden järjestämistavasta ja korvausperusteista. (Jauhola ym. 2018, s. 21–22.)

Kielilaki (423/2003 §10) puolestaan määrittää yksilön kielellisiä oikeuksia ja määrittää, että jokaisella on oikeus tulla kuulluksi omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi. Tulkkauksen maksuttomuudesta säädetään niin ikään kielilaissa (423/2003 §18).

Selvityksen perusteella lainsäädäntö koetaan tällä hetkellä kyselyjen vastausten sekä tehtyjen haastattelujen perusteella suhteellisen selkeäksi, ja vain harva tunnisti siihen liittyviä suoria muutostarpeita. Tämä on ymmärrettävää, sillä lainsäädäntöön liittyvät kysymykset eivät tule esiin arjen tulkkaustilanteissa. Lainsäädännön ei nähdä kuitenkaan ohjaavan asioimistulkkauksen järjestämistä (ks. kuva 1). Yksittäiset esiin nostetut haasteet liittyivät lain tulkinvaraisuuksiin tai väljyyteen sekä tulkin asemaan.

Asioimistulkkien ja myös tulkkipalveluita välittävien tahojen haastatteluissa ja kyselyssä lakien haasteeksi tunnistettiin se, etteivät lait suoraan tunnista ja määrittele tulkin tehtävää ja roolia osana julkisen palvelun palvelutuotantoa. Esimerkiksi laki potilaan asemasta ja oikeuksista ei ota kantaa siihen, mikä on tulkin juridinen rooli osana palvelun tuottamista. Ennakkotapauksia ei tiettävästi ole noussut, mutta aineiston perusteella asian kanssa ”ki-puullaan” palvelutuotannon arjessa. Tämä liittyy osin siihen, mitä tietoja tulkillle voidaan luovuttaa ennalta tulkkaustoimeksiantoon valmistautumista varten. Tulkki voi siis olla palveluketjussa kriittinen tekijä, mutta tulkillle ei silti aina anneta lisätietoa, kun asioimistulkki nähdään asiaan nähden ulkopuolisena, jolle esimerkiksi salassa olevia tietoja ei voi luovuttaa. Tulkin tehtävän kuvattiin toteutuvan kuitenkin parhaiten, jos tulkki voi perehtyä toimeksiantoon huolellisesti etukäteen. Tämä tunnistettiin yhdeksi keskeiseksi laadun osatekijäksi. Haastatteluissa korostettiin, että tulkki osallistuu esimerkiksi potilastyössä käytännössä viranomaispalvelun tuottamiseen.

Yksittäisissä haastatteluissa haasteeksi tunnistettiin lain väljyys ja tulkinvaraisuus maahanmuuttaja-asiakkaan oikeuksien ja viranomaisen järjestämisvelvollisuuden välillä. Osa toivoi lakiin tarkennuksia, jotka selkiyttäisivät sitä, millaisissa tilanteissa tulkkausta järjestetään ja missä tilanteissa sen katsotaan olevan tarpeetonta. Toisaalta haastatteluissa arveltiin, että lain tarkentaminen saattaa olla tältä osin melko vaikeaa. Esimerkkinä nostettiin esiin tilanne, jossa maahanmuuttaja-asiakas on asunut maassa jo pitkään, esimerkiksi 10 vuotta, mutta hän edelleen tarvitsee asioimistulkkausta. Haasteena nähtiin, ettei asiakkaalle välttämättä synny kannustinta asioida suomeksi tai ruotsiksi, koska tulkkausta ei voida jättää järjestämättä. Toisaalta haastatteluissa korostettiin, että asiointi vajavaisella kielitaidolla osoittautuu usein kalliimmaksi, sillä virheiden todennäköisyys kasvaa sekä samalla tarve tulla hoitamaan samaa asiaa moneen kertaan. Haastateltujen kokemuksiin perustuvana esimerkkinä nostettiin myös esiin se, ettei terveydenhoidossa välttämättä aina

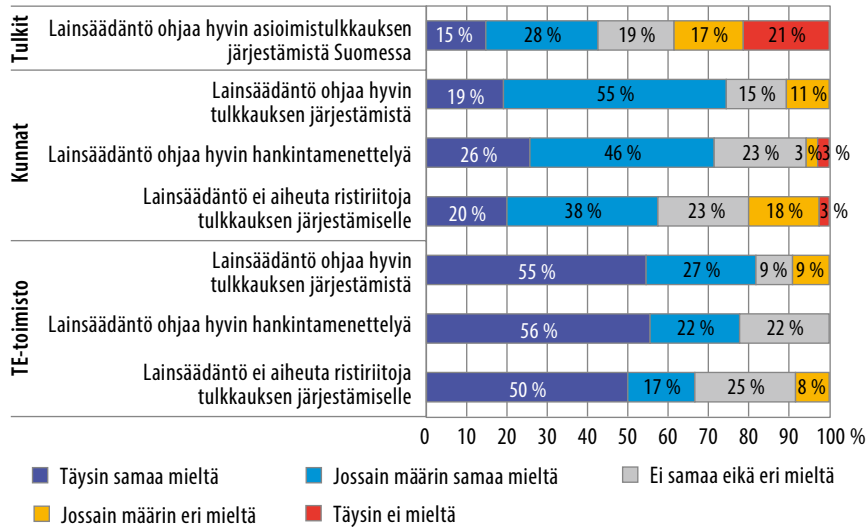
käytetä tulkkausta, vaikka sille olisi tarve. Tämän arveltiin johtuvan siitä, että tulkkauksen tarvetta ei joko osata arvioida oikein tai asia jää kiireessä hoitamatta.

Aineistossa korostuu näkemys, että kaikkien osapuolten kannalta on oleellista, että tulkkausta järjestetään aina silloin kun se on asian hoitamisen kannalta tarkoituksenmukaista. Usein tulkkaus on kustannustehokkain tapa edistää asiaa, koska asia voidaan hoitaa kerralla oikein. Joillain viranomaisilla saattaa olla omia käytäntöjään esimerkiksi siten, että jos henkilöllä on osoitettuna jokin tietty kielitaitotaso (esim. A2.2.) tai henkilö on suorittanut kotoutumiskoulutuksen, hänen oletetaan selviävän ilman tulkkia. Haastatteluiissa kuitenkin todettiin, että tulkin tilaaminen on usein sekä asiakkaan että viranomaisen oikeusturvan kannalta tärkeää. Lisäksi painotettiin, ettei tulkkaus ole asiakkaan subjektiivinen oikeus.

Yksittäisenä lainsäädännön katvealueena nousi esiin se, että laissa ei ole tarkemmin määritelty tulkkauksen laatua tai siitä kuka voi toimia tilanteessa tulkkina. Laki määrittää ainoastaan yleisluonteisesti vaatimuksen siitä, ettei tulkki saa olla esteellinen esimerkiksi sidonnaisuutensa vuoksi hoitamaan tulkkausta. Haasteeksi tässä vastauksessa nähtiin, ettei laki nykymuotoisena varmista tulkin pätevyyttä.

Asioimistulkeille, kunnille ja kuntayhtymille sekä TE-toimistoille suunnatuissa kyselyissä esitettiin väittämiä liittyen lainsäädäntöön. Erityisesti kuntien, kuntayhtymien ja TE-toimistojen vastaajista suurin osa ei osannut ottaa kantaa lainsäädäntöä koskeviin väitteisiin. Kyselyiden perusteella vaikuttaa siltä, että asioimistulkkausta säätelevät lait eivät suoraan juurikaan aiheuta haasteita tulkkauksen järjestämisessä arkityössä. Lainsäädännön ei kuitenkaan kaikissa vastauksissa nähty ohjaavan tulkkauksen järjestämistä hyvin.

Alla kuvassa 1 on esitetty lainsäädäntöön liittyvien väittämien jakaumat kolmesta eri kyselystä. Jakaumat korostavat havaintoa siitä, että laki koetaan pääasiassa toimivaksi ja yllä nostetut huomiot ovat pääasiassa yksittäisiä nostoja aineistosta. Haastatteluiden perusteella hankintamenettely nostettiin yhdeksi keskeiseksi asioimistulkkauksen haasteeksi ja oletettavasti esimerkiksi asioimistulkkien kyselyn jossain määrin eri mieltä ja täysin eri mieltä vastaukset koskevat juuri hankintamenettelyä. Avovastauksissa lainsäädäntöön liittyviin väitteisiin ei esitetty kyselyissä lisähuomioita. Hankintamenettelyn kysymyksiä kuvataan tarkemmin seuraavassa luvussa.



Kuva 1. Asioimistulkkien (n=140), kuntien ja kuntayhtymien (n=95) sekä TE-toimistojen (n=30) näkemyksiä lainsäädäntöä koskeviin väitteisiin

2.2 Hankintamenettely

Keskeiset havainnot

- Asioimistulkkaukseen hankitaan pääasiassa markkinoilta kilpailuttamalla.
- Tulkkauksen hankintamenettelyt ovat monipuolistuneet ja haastattelujen perusteella esimerkiksi in-house -menettely, jossa kunta, kuntayhtymä tai sairaanhoitopiiri on tulkkauspalveluita tuottavan yrityksen omistaja, on yksi vastaus siihen, että palvelun laajamittainen kilpailuttaminen on vaikeaa.
- Asioimistulkkauksen kilpailutuksen suurimmaksi haasteeksi kuvataan hinnan liian suurta painottumista laadun kustannuksella.

Asioimistulkkaukseen voidaan hankkia kahdella tavalla. Joko järjestämällä tulkkaus itse tai ostamalla tulkkauspalvelut markkinoilta. Suomalaisen vastaanottojärjestelmän tueksi alettiin 1990-luvulla kehittämään alueellisten tulkikeskusten järjestelmää (Laalo-Ristilä 2013). Vuosien saatossa julkinen sektori on alkanut hankkia entistä enemmän palveluitaan yksityisiltä palveluntarjoajilta tarjouskilpailujen kautta. Sen seurauksena tulkkausta tarjoavien yritysten kenttä on moninaistunut ja kentällä toimii nykyisin alueellisia tai kunnallisia tulkikeskuksia, suuria sekä pieniä asioimistulkkaukseen tarjoavia yrityksiä sekä lukuisia ammatinharjoittajia ja freelance-tulkkeja. Kunnat, kuntayhtymät ja sairaanhoitopiirit ja hankkivat

tällä hetkellä asioimistulkkaukspalvelut merkittävässä määrin markkinoilta kilpailutusten kautta. Tämän selvityksen kyselyssä kunta- ja kuntayhtymävastaajista (n=110) hieman yli puolet kertoi hankkivansa asioimistulkkaukspalvelut kilpailuttamalla ne markkinoilta. Muut vastaajat kertoivat tulkkaukspalveluiden tulevan joko kunnan tai kaupungin tulkkikeskuksesta, suoraan yksittäisiltä tulkeilta tai muilta toimijoilta. Tarkemmassa analyysissä huomattiin, että samoista kunnista tai kuntayhtymistä tulleet vastaajat ovat osittain vastanneet hankintaan liittyen eri tavoin. Tämä tarkoittaa joko sitä, että kunnan eri hallinnonaloilla on erilaisia käytäntöjä tulkkien tilaamiseen ja hankintaan tai sitä, että vastaajat eivät ole täysin tunteneet oman kuntansa tai kuntayhtymänsä tilannetta. Usein tosin on myös mahdollista, että tulkkausta ostetaan markkinoilta, jos tulkkaustarvetta ei voida hoitaa tulkkikeskuksen tai kilpailutuksen voittaneiden toimijoiden kautta. Vastaajat olivat voineet valita enemmän kuin yhden vaihtoehdon. Jakaumat ovat nähtävissä kuvassa 2.

Osa kunnallisista tulkkikeskuksista on vuosien saatossa yhtiöitetty. Esimerkiksi alalla toimivat A-Tulkkauk Oy ja Monetra Oy ovat entisiä kunnallisia tulkkikeskuksia, jotka nykyisin tuottavat omistaja-asiakkailleen tulkkaukspalveluita in-house -menettelyn kautta. In-house-yhtiöillä tarkoitetaan osakeyhtiötä, jossa kunta tai kuntayhtymä on osakkeenomistajana. Yhtiö tuottaa palveluita osakkeenomistajilleen. Omistajille etu syntyy siitä, että hankkimalla palvelut näin, niitä ei tarvitse kilpailuttaa markkinoilla. In-house -menettelystä on käyty keskustelua julkisuudessa ja menettelyä on myös jossain määrin kritisoitu esimerkiksi sitä, että omistajuudeksi riittää yhden osakkeen omistaminen.³ Valtion virastoihin, mukaan lukien TE-toimistot, tulkkaukspalvelut hankitaan Hansel Oy:n kilpailuttaman puitesopimuksen mukaisilta sopimuspalveluntuottajilta.



Kuva 2. Kuntien ja kuntayhtymien tulkkaukspalveluiden hankintaväylät.

³ <https://yle.fi/uutiset/3-9386566> (viitattu 15.5.2020).

Kilpailutus

Tämän selvityksen haastatteluissa ja kyselyissä sekä muussa tiedonkeruussa asioimistulkkauksen kilpailutus nostettiin keskeiseksi, jollei keskeisimmäksi asioimistulkkauksen kenttää ohjaavaksi, muokkaavaksi ja haastavaksi tekijäksi. Hankintalain ja tulkkauksen kilpailutuskäytäntöjen nähtiin voimaan tullessaan vuonna 2007 muuttaneen koko asioimistulkkauksen kenttää. Kun julkiset toimijat hankkivat asioimistulkkauspalveluita kilpailuttamalla ne markkinoilta, ohjaa hankintoja laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016). Laki velvoittaa julkiset toimijat kilpailuttamaan hankintansa, kun julkisen tuen osuus on yli puolet niiden arvosta. Lain tavoitteena on ”tehostaa julkisten varojen käyttöä, edistää laadukkaiden, innovatiivisten ja kestävien hankintojen tekemistä sekä turvata yritysten ja muiden yhteisöjen tasapuoliset mahdollisuudet tarjota tavaroita, palveluja ja rakennusurakoita julkisten hankintojen tarjouskilpailuissa”.

Tämän selvityksen haastatteluissa ja kyselyissä hinnan ja laadun välinen suhde nähtiin kilpailuissa usein huonosti määritellyksi. Yleisesti ottaen hinnan nähtiin liiaksi ohjaavan asioimistulkkauksen kilpailutuksia. Selvityksen aikana julkisten hankintojen ilmoituskanava Hilmassa olleissa kilpailutuksissa hinnan osuus arviointikriteerinä vaihteli 80–90 % välillä, ja haastatteluissa hinnan osuuden kerrottiin myös joissain kilpailutuksissa olleen 100 %. Laatukriteerien määrittäminen kilpailutuksessa vaikuttaa olevan haasteellista ja edellyttää asioimistulkkauspalveluiden kilpailuttajalta niin erityistä hankintaosaamista kuin asioimistulkkausalaa tuntemusta.

Vaikka kilpailutus nostettiin tässä selvityksessä keskeiseksi haasteeksi, ei problematiikka sinänsä ole uusi. Esimerkiksi tulkkaus- ja käännösalojen liitot SKTL ja KAJ antoivat vuonna 2014 lausunnon silloiselle työministerille tulkkauksen kilpailutuksesta⁴. Tuolloin liitot huomauttivat, että käännös ja asioimistulkkausalalla toimii vain muutamia isompia toimijoita, joilla on paljon alihankkijoina toimivia tulkkeja. Liittojen mukaan kilpailutuksiin voivat kieli- ja osaamisvaatimusten takia osallistua käytännössä vain ne yritykset, joilla on tulkkauspalveluista laaja alihankintaverkosto. Pienten tai yksinyrittäjien osallistuminen kilpailutukseen nähdään em. lausunnossa mahdottomana. Sama havainto nousee esiin myös tämän selvityksen aineistoissa, vaikka pienten toimijoiden mahdollisuudet voivat vaihdella eri alueilla ja eri kokoisissa kilpailutuksissa.

Liitot korostivat omassa lausunnossaan, että tulkkaus on asiantuntijatyötä ja sillä on merkitystä, kuka tulkkauksen on tehnyt. Tämän selvityksen aineiston kautta välittyy huoli siitä, että kilpailutusten yhteydessä yritykset nimeävät tarjouksissaan tulkkeja, joilla on alan koulutus ja paljon työkokemusta, mutta yritysten näkökulmasta voi olla kannattavampaa

4 https://sktl-fi-bin.directo.fi/@Bin/c3d22641a2f0ebff87f96e13bf982895/1588577000/application/pdf/404228/Ka%CC%88a%CC%88nno%CC%88salan%20kilpailutuksesta_2014_06_18_lhalaiselle.pdf

käyttää vähemmän kokenutta ja yritykselle edullisempia tulkkeja toimeksiannoissa. Kunnat kuvasivat haastatteluissa ja kyselyissä haasteeksi myös sen, että asioimistulkkauksista tarjoavilla yrityksillä on kohtalaisen usein ongelmia toteuttaa tarjouksiaan todellisuudessa esimerkiksi eri kielten saatavuuden osalta. Laadun ja tulkkien osaamistason valvonnan kuvataan tilaaja-asiakkaan näkökulmasta olevan työlästä tai jopa olematonta.

Asioimistulkkauksen kenttä on nykyisellään monimuotoinen. Tulkit tekevät toimeksiantoja monille eri firmoille ja vain harva asioimistulkki toimii ammatissaan kuukausipalkkaisena työntekijänä. (Määttä, Kinnunen & Rautavuoma 2014). Tässä selvityksessä asioimistulkeille suunnattuun kyselyyn vastanneista 42 %:lla oli oma tulkkiryitys tai toiminimi (n=196). Lisäksi 73 % vastanneista asioimistulkeista teki töitä vähintään kahdelle tulkkiryitykselle ja 14 % vastanneista yli viidelle tulkkiryitykselle. Monella asioimistulkilla on myös tämän selvityksen mukaan oma toiminimi, jonka kautta hän tuottaa eri yrityksille tulkkaukspalveluita alihankintasuhteessa. Toimijakenttä joutui erityiseen myllerrykseen vuosina 2015 ja 2016 turvapaikanhakijoiden suuren määrän myötä. Tuolloin kouluttamattomien asioimistulkkien määrä kasvoi ja yrityskentällä lisääntyi toimijoita, joilla ei ollut tarvittavaa asiantuntemusta. Tilanteen on nähty jossain määrin rauhoittuneen viime vuosina.

Haastavaksi kilpailutuksen tekee tämän selvityksen perusteella laatukriteerien asettaminen kilpailutuksissa. Laatukriteerien määrittämistä tulkkaukspalveluissa kuvataan erityisen haasteelliseksi. Laatukriteereiksi määritellään esimerkiksi eri kielivalikoimia ja tarjouksissa nimettyjen tulkkien kokemusta. Haastatteluissa kuvattiin, että todellisuudessa alan dynaamisuuden ja verkostomaisuuden johdosta yritykset nimeävät kilpailutuksiin sellaiset tulkit, joihin heillä on työ- tai alihankintasuhde ja jotka täyttävät nämä vaatimukset. Tarkasteluissa tarjouspyynnöissä laatukriteereinä oli käytetty esimerkiksi kieli- ja muuta palveluvalikoimaa. Yleisinä tarjoukseen osallistumiseen esitettyinä kriteereinä on myös vaatimuksia tarjouksessa käytettävien tulkkien osaamisesta, eettisten ohjeiden tuntemuksesta ja kieltaidosta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kaikkien yritysten kuvataan lopulta täyttävän nämä vaatimukset ja ainoaksi kilpailtavaksi asiaksi jää hinta. Eräs yritys kuvasi tarjouksia voittaneiden hintojen laskeneen 50 % vuodesta 2015. Todellisuudessa hinnat eivät välttämättä ole laskeneet aivan näin paljon jos tarkastelujaksoa pidennetään, sillä hinnat olivat juuri vuosina 2015–2016 korkealla erityisen suuren kysynnän kasvun vuoksi. Selvää kuitenkin on, että hintakilpailu on tällä hetkellä alalla kovaa.

Haastatteluissa kuvattiin, että kilpailutusosaamisessa on tapahtunut kehitystä ja hankintaosaamista on karttunut, mutta hankintamenettely on edelleen keskeinen ongelma asioimistulkkauksessa. Kilpailutukset ovat työläitä prosesseja, ja niiden kuvattiin esimerkiksi tämän selvityksen kehittävässä verkkotyöpajassa päätyvän usein markkinaoikeuteen. Haastatteluissa kilpailutuksen kuvattiin myös muuttuneen siten, että aiemmin julkiset tilaajat tekivät toimeksiantoja enemmän suoraan yksittäisille tulkeille ja nyt tilaaja-asiakkailla on

jossain määrin vähemmän mahdollisuuksia vaikuttaa siihen, kuka asioimistulkki lopulta toimeksiannon tekee.

Kilpailutuksissa ei tule myöskään selvästi esiin, mikä osuus työstä ja korvauksesta menee yritykselle ja mikä tulkillle. Niistä ei myöskään selviä, sisältääkö hinta esimerkiksi kaikki työnantajamaksut. Tällöin erilaiset yritykset ja tulkit ovat kilpailutuksessa eriarvoisessa tilanteessa. Kilpailutuksissa voivat olla rinnakkain yritykset, jotka maksavat tulkeille työkorvausta laskun mukaisesti ja ne yritykset, jotka maksavat lisäksi kaikki sosiaali- ja eläkemaksut. Kun tätä ei seurata kilpailutuksessa, ei ole myöskään tiedossa, onko työkorvausta saaneiden osalta maksettu kaikki työnantajavelvoitteet. Työkorvausta saavia asioimistulkkeja ei nähdä y-tunnuksen omaaviksi alihankkijoiksi, jolloin asia jää kilpailutusmenettelyissä pimentoon. Erilaisilla sopimuksilla toimivat tulkit eivät välttämättä myöskään itse tiedosta palkkiota määriteltäessä, mikä osuus jää tulkillle loppujen lopuksi palkkioksi, tai että tulkin tulee itse huolehtia muista velvoitteista.

Asioimistulkkien näkökulmasta kilpailutuskäytäntöihin kaivataan lisää läpinäkyvyyttä. Edellä nostettujen lisäksi, tulkit eivät aina tiedä, missä määrin heidän nimeään käytetään missäkin tarjouksessa. Tulkit eivät myöskään tiedä, mitä tilaaja-asiakkaan ja tulkkirytyksen välillä on sovittu esimerkiksi matkakorvauksista ja viikonloppulisistä. Haastatellut kunnat raportoivat myös yksittäistapauksina epäselvyyksiä ja väärinkäytöksiä tulkkifirmojen laskutuskäytännöissä. Tästä syystä yksi kunta kertoi siirtyneensä tulkkauspalveluiden hankinnassa ns. in-house -toimintamalliin.

Laajemmin in-house -toimintamallia pidettiin haastatteluissa kilpailutusta parempana tapana luoda systemaattista yhteistyötä ja pitkäjänteistä palvelun kehittämistä. Tosin haastatteluissa esitettiin myös näkemyksiä, että in-house -toimintaa täytyy tarpeista ja kysynnästä riippuen joka tapauksessa täydentää markkinoilta suoraan ostettavilla muilla asioimistulkkauksipalveluilla, mikä osaltaan nostaa tulkkauksen kokonaiskustannuksia.

2.3 Asioimistulkkauksen kustannukset

Keskeiset havainnot

- Asioimistulkkauksen kokonaiskustannuksia on haastavaa arvioida.
- Vuonna 2019 valtio korvasi kunnille pakolaisista aiheutuneita kääntämisen ja tulkkauksen kuluja 135:lle kunnalle yhteensä 19,5 milj. €. Kotouttamiseen liittyvät asioimistulkkauksen kustannukset ovat tätä suuremmat.

Viranomaisen tekee päätöksen tulkin tilaamisesta. Viranomaisen myös vastaa näissä tilanteissa tulkkauksen kustannuksista. Mikäli maahanmuuttaja-asiakkaalla on pakolaistasetus, voi tämän kotikunta hakea valtionkorvausta toteutuneista tulkkauskustannuksista ELY-keskukselta.

Tämän selvityksen aineistona oli KEHA-keskuksen toimittamat tiedot valtion kunnille korvaamista pakolaisten vastaanottoon liittyvistä tulkkaus ja käännöskuluista vuosilta 2016–2019. Valtionkorvaukset ovat vain osa asioimistulkkauksen kokonaiskustannuksista, sillä viranomaiset järjestävät asioimistulkkausta hallintolain mukaan myös muille kuin pakolaistasuksen omaaville asiakkailleen. Näissä tapauksissa viranomaisen vastaa itse kustannuksista. Valtionkorvausten tarkastelu on tässä selvityksessä perusteltua siksi, että valtionkorvaukset ovat systemaattisimmin olemassa oleva tieto, joka antaa pohjan kotoutumiseen liittyvien asioimistulkkausten kustannusten suurusluokan arvioimiseen.

Kotoutumiseen liittyvissä kysymyksissä asioimistulkkauksen kustannusten kokonaisarvioon tulee lisäksi ottaa huomioon mm. kuntayhtymissä ja sairaanhoitopiireissä sekä TE-toimistoissa tapahtunut asioimistulkkaus. Näitä selvitettiin kuntiin lähetetyn kyselyn avulla, mutta tarkkaa kuntakohtaista tietoa ei selvityksen tekoon ollut käytettävissä. Kyselyissä vastaukset kuntien itse maksamista asioimistulkkauksista perustuivat monissa tapauksissa arvioihin ja koskivat usein vain yhtä hallinnonala kunnassa. Asioimistulkkauksen kokonaiskustannusten arviointi edellyttäisi kunnilta, kuntayhtymiltä ja sairaanhoitopiireiltä tietoja organisaatioiden itse maksamista asioimistulkkauskuluista. Esimerkiksi kunnissa tieto kustannuksista voi olla pirstaleista ja kustannuksia tarkastellaan hallinnonaloittain. KEHA-keskus toimitti selvityksentekijöille myös tiedot TE-toimistojen budjetteihin kirjatusta asioimistulkkauksen menoista.

Tässä selvityksessä ei ole tarkasteltu esimerkiksi oikeustulkkauksen kustannuksia. Mikäli haluttaisiin arvioida laajemmin tulkkauksesta aiheutuneita kustannuksia, tulisi arvioon lisätä eri valtion virastojen budjetteihin kirjatut tulkkaus- ja käännöskulut. Lisäksi asioimistulkkauskulujen kokonaisuutta arvioidessa mukaan tulisi ainakin laskea tulkkauksen kilpailuttamisesta aiheutuneet kulut ja muu hallinnollinen työ kuten korvausten hakeminen. Asioimistulkkauskulujen seurannasta vastaavat ELY-keskukset (TEM 2013).

Valtionkorvausten analyysin lisäksi selvityksessä on kunnille lähetetyssä kyselyssä vastaajia pyydetty arvioimaan kunnalle vuonna 2019 aiheutuneita tulkkauskustannuksia ja osuutta tästä, joka on ollut valtion korvaamaa. Tiedot ja arviot vaihtelevat suuresti kunnittain, mutta yleisesti ottaen vastaajat arvioivat korvattujen kustannusten olevan vähintään puolet ja usein n. 70 %–80 % kaikesta kunnassa tehdystä tulkkauksesta. Kunnissa on myös käytössä erilaisia käytäntöjä tulkkauskulujen korvausten hakemisesta. Joissain kunnissa korvaukset haetaan keskitetysti ja joissain kunnissa esimerkiksi terveydenhoito ja sivistyspuoli vastaavat kumpikin omien kustannustensa hakemisesta. Näissä tilanteissa vastaajat

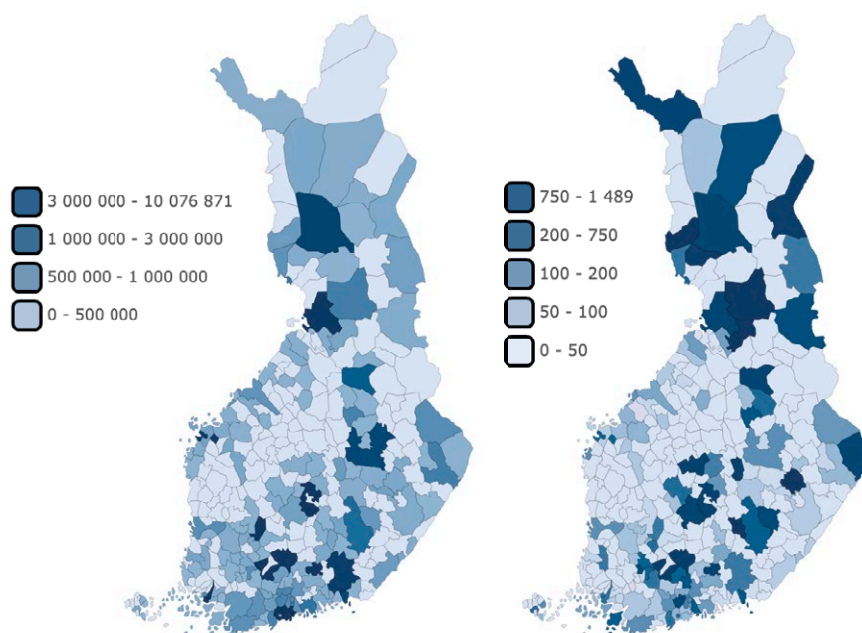
olivat arvioineet osuuksia oman toimialansa näkökulmasta. Suuremmissa kaupungeissa on tyypillistä, että jokainen tulkkausta käyttävä hallinnonala vastaa itse korvattavien kustannusten hakemisesta ja kaupungin sisällä ei välttämättä ole kattavaa kokonaiskuvaa kaupungin kokonaisista tulkkauskuluista. Näin ollen kokonaiskuvaa asioimistulkkauksesta ja sen kokonaiskustannuksista on haastava tehdä.

Vuonna 2019 valtio korvasi tulkkaamisesta ja kääntämisestä aiheutuneita kuluja yhteensä 135:lle kunnalle yhteensä 19,5 milj. €. Samana vuonna valtion yksittäisille kunnille korvaamat tulkkikulut vaihtelivat 300 € ja 2,5 milj. € välillä. Keskimääräinen kuntakohtainen korvaus oli 145 000 € ja kuntakohtainen mediaanikorvaus oli 21 000 € (135 kunnan osalta). Pakolaisten määrä on yksi keskeinen tekijä, joka vaikuttaa oleellisesti tulkkauksen tarpeeseen. Vuonna 2016 valtion kunnille korvaamat tulkkikulut olivat yhteensä n. 10 milj. €, vuonna 2017 vastaava summa oli n. 15 milj. € ja vuonna 2018 korvauksia maksettiin n. 21 milj. €. TE-toimistoille ja kunnille lähetetyissä kyselyissä kysyttiin vastaajien näkemyksiä kulujen kehityksestä. Suurin osa vastaajista ei osannut sanoa, mihin suuntaan tulkkauksen kustannukset ovat kehittyneet, mutta ne vastaajat, jotka osasivat arvioida, arvioivat pääsääntöisesti kulujen kasvaneen vähintään jossain määrin. Muutama kuntavastaaja näki kulujen myös laskeneen hieman. Avovastauksissa kustannusten kasvua selitettiin pääsääntöisesti pakolaisten määrän kasvulla. Oletettavasti valtion korvaamat tulkkauskulut tulevat tulevaisuudessa pienenemään vuonna 2015–2016 saapuneiden pakolaistaustaisten henkilöiden tulkkaustarpeen vähentyessä, mutta samaan aikaan kuntien itse maksamat tulkkaukset tulevat todennäköisesti lisääntymään, mikäli esimerkiksi työperusteinen maahanmuutto lisääntyy.

TE-toimistoille tulkkauksia ei erikseen korvata, vaan ne kirjataan TE-toimiston omaan budjettiin. Tulkkauskulut kaikissa TE-toimistoissa olivat vuonna 2019 yhteensä hieman yli 800 000 €. Kuntien ja TE-toimistojen lisäksi tulkkausta järjestävät myös muut viranomaiset kuten maahanmuuttovirasto, poliisi, rajavartiolaitos, oikeuslaitos ja Kela. Tämän selvityksen kannalta oleellista on huomioda, että esimerkiksi Maahanmuuttovirastossa, poliisissa ja oikeuslaitoksissa tapahtuva tulkkaus ovat oikeustulkkausta, joka ei sinällään kuulu tämän selvityksen piiriin.

Ruotsissa vuosittaiset asioimistulkkauskulut oli arvioitu huomattavasti suuremmiksi ja asioimistulkkauksen vuosittaisten kustannusten on arvioitu olevan n. 200 milj. € vuodessa. Ruotsissa kunnat ja maakunnat vastaavat noin kahdesta kolmasosasta tästä summasta.

KEHA-keskukselta saatujen kuntakohtaisten valtion korvaamien tulkkauksia vuosina 2016–2019 on esitetty kuvassa 3.



Kuva 3. Vasemmalla tulkkikulut 2016-2019 kunnittain (euroa), oikealla tulkkikulut 2016–2019 kunnittain jaettuna kunnan ulkomaalaistaustaisten määrällä vuonna 2018 (euroa/kunnassa asuva ulkomaalaistaustainen)

Vaikka tulkkikulut jakautuvat eri tavoilla kuntien välillä, valtion korvaamien tulkkikulujen jakautumisesta on nähtävissä, että tulkkeja käytetään siellä missä ulkomaalaiset Suomessa asuvat.

Valtion korvaamista tulkkauksenkustannuksista ei ole aukottomasti pääteltävissä tulkkauksen tarvetta alueittain. Tulkin tilaaminen maaseudulla tai kaukana kasvukeskuksista asuville maahanmuuttaja-asiakkaille voi olla huomattavasti kalliimpaa, koska osana tulkkausta voidaan joutua maksamaan matka- ja majoituskustannuksia. Eri puolilla Suomea eri viranomaisissa voi myös työskennellä työntekijöitä, jotka puhuvat äidinkielenään esimerkiksi venäjää ja näin ollen tulkkia ei tarvita.

Tämän selvityksen kanssa samaan aikaan toteutettiin selvitys maahanmuuttajien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluista⁵, jossa yhdeksi esimerkiksi ohjaus- ja neuvontapalveluiden tuottamien säästöjen arviointiin esitettiin juuri tulkkaukseluista aiheutuneita säästöjä, kun maahanmuuttaja-asiakkaan asia on voitu ratkaista monikielillä ohjaus- ja neuvontapisteillä. Kuntakohtaisten tulkkaukskulujen eroihin vaikuttaa myös se, miten muut maahanmuuttajan kannalta oleelliset palvelut ja viranomaistoiminnot on järjestetty.

⁵ <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162218>

Eri alueilla ja kunnissa on eri tyyppisiä sopimuksia tulkkien välityksestä ja tilaamisesta. Tulkkien saatavuudessa eri kielille on vaihtelua eri alueilla. Joissain haastatteluissa myös nostettiin esiin, että kunnassa tai alueella voi olla tarvittavan kielen tulkkeja, mutta niitä ei voida käyttää, koska tulkit eivät ole sopimusyrityksen tai -yritysten listoilla.

2.4 Valtion korvausmenettely kunnille

Keskeiset havainnot

- Tulkkaukset korvauskäytäntö toimii, mutta on erittäin työläs ja aiheuttaa hallinnollista taakkaa.

Kunnat ovat kotoutumislain mukaisesti oikeutettuja valtion maksamiin korvauksiin kotoutumispalveluiden järjestämisestä. Korvaukset on tarkoitettu pakolaisten ohjaukseen ja neuvontaan sekä muuhun heidän kotoutumistaan tukevaan toimintaan. Korvausten edellytyksenä on kotoutumislain mukaisesti tehty kunnan kotouttamisohjelma ja ELY-keskuksen kanssa tehty sopimus kuntaan osoittamisesta ja kotoutumisen edistämisestä. Korvaukset jakautuvat laskennallisiin korvauksiin sekä toteutuneiden kulujen mukaan maksettaviin korvauksiin. Kunnalle korvaukset maksaa ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintopalveluja tuottava KEHA-keskus.⁶

Tulkkauksesta aiheutuneet kustannukset korvataan toteutuneiden kustannusten mukaisesti. Näitä kuntakohtaisten korvausten määriä käsiteltiin edellisessä luvussa. Korvausten hakemisen käytännöt vaihtelevat kunnittain. Toisissa kunnissa hakeminen on keskitetty, esimerkiksi kunnan sosiaalityön alaisuuteen. Toisissa kunnissa kaikki tulkkausta käyttävät hallinnonalat hakevat omat korvauksensa.

Kunnat tekevät hakemuksen kustannusten korvaamisesta ELY-keskukselle. ELY-keskuksessa hakemus saapuu kirjaamoon, josta se viedään ELY-keskuksen sähköiseen järjestelmään ja käsiteltäväksi työjonolle. Korvaushakemusten käsittelystä vastaa kansallinen tiimi, joka käsittelee hakemuksen ja esittää maksuspäätöksen ratkaisijalle. Hyväksytyt maksuspäätökset arkistoidaan ja siirretään ELY-keskusten maksusjärjestelmään. Hakemuksen käsittelyn yhteydessä käydään läpi tarkastuslistaa, jossa kirjataan mitä kuluja laskulta ei hyväksytty, jos tällaisia on. Mikäli maksuspäätöksissä on kuluja, joita ei ole hyväksytty, nämä eritellään päätökseen kunkin pakolaisen osalta. Maksuspäätös on julkinen asiakirja, mutta erittely ei ole.

⁶ <https://kotouttaminen.fi/korvaukset-kunnille>

Korvaushakemus voi sisältää suuren määrän asiakirjoja ja hyväksyttävien kulujen osalta tarkastus tehdään satunnaisotannalla. Otanta kuvataan kunnille annettavassa maksatuspäätöksessä. Mikäli toimitetuissa kuluissa on paljon epäselvyyksiä, voidaan otantaa laajentaa tai tarvittaessa tarkastaa kaikki toimitetut laskut.

Kyselyissä ja haastatteluissa korvausmenettelyn kuvattiin sinällään toimivan hyvin ja kunnille on vuosien 2015 ja 2016 jälkeen myös karttunut osaamista korvausten hakemisessa. KEHA-keskus on myös ohjannut kuntia ja tarjonnut neuvontaa prosessin sujuvoittamiseksi ja sähköisen asioinnin edistämiseksi. Monessa haastattelussa korvausmenettelyä kuvattiin kuitenkin erittäin työlääksi. Esimerkiksi yksi haastateltu keskussairaala kuvasi tulkkauskulujen korvausten hakemisen vaativan yhden tai useamman henkilön vuosittaisen työpanoksen.

Kuntien tulee esittää tulkkauskulujen korvaushakemusten liitteeksi tositteet toteutuneista tulkkaustapahtumista, joista ilmenevät tulkattavan nimi, syntymäaika, tilaaja, päivämäärä, kieli, palvelun kesto ja hinta. Yksittäinen liite voi myös sisältää korvattavia ja ei korvattavia kuluja. Hakemukseen tarvittavien tietojen erittely ja asiakkaan tietojen selvittely kuvataan aikaa vieväksi työksi. Hakemuksen käsittelyä kuvataan haastavan myös se, että liitteinä toimitetuissa laskuissa sen henkilön nimi (tai muut tiedot), jonka osalta tehdystä tulkkauksesta korvausta haetaan, voi olla kirjoitettu eri tavalla kuin sähköisissä järjestelmissä olevissa tiedoissa. Ylipäänsä henkilön korvauskelpoisuuden selvittämistä kuvataan hakemusten käsittelyssä raskaaksi. Haastatteluissa kuvattiin, että kaikkia osapuolia hyödyttäisi, jos sähköiset järjestelmät kehittyisivät siten, että maahanmuuttajan status olisi helpommin tunnistettavissa.

Tulkkauksen tilannut tilaaja-asiakas voi kunnissa olla eri kuin korvausta hakeva taho esimerkiksi tilanteessa, jossa korvausten hakeminen on keskitetty esimerkiksi sosiaalityön alle ja tulkkaus on aiheutunut terveydenhuollon palveluista. Tulkkauksen tilaaja-asiakkaana on voinut olla myös kuntayhtymä, jonka tulee vyöryttää syntyneet tulkkauskulut maahanmuuttaja-asiakkaan kotikunnalle. Kuntayhtymällä tai muulla tulkkauksen tilanneella taholla ei myöskään välttämättä ole suoraan tietoa maahanmuuttaja-asiakkaan korvauskelpoisuudesta. Korvauskelpoisuuden selvittäminen ja maahanmuuttajan kotikunnan selvittämisen kuvattiin joissain haastatteluissa olevan työlästä.

Kyselyiden perusteella kuntien hakukäytännöt vaihtelevat kuukausittaisesta hakemisesta kerran tai kaksi vuodessa hakemiseen. Yleisimmin kunnat hakevat korvauksia 3–4 kertaa vuodessa. Myös hakemusten koko vaihtelee. Suurimmat haastatteluissa aineistoissa mainittuja selvityksiä kuvattiin yli 1 000-sivuisiksi. Kyselyn perusteella kunnat toimittavat tulkkaukseen liittyen keskimäärin 50–100 sivuisia korvaushakemuksia. Monet kunnat hakevat KEHA-keskuksesta samalla myös muita valtion pakolaisista korvaamia menoja kuten esimerkiksi toimeentulotuen kustannuksia.

Aineistossa korvausten hakemisen nähtiin vievän kohtuuttoman suuren työpanoksen. Haastatteluissa pohdittiin jossain määrin tulkkauksesta ja kääntämisestä aiheutuneiden kulujen muuttamista toteutuneista kustannuksista kunnille maksettaviin vuosittaisiin laskennallisiin korvauksiin. Mikäli korvausperuste olisi laskennallinen, sen nähtäisiin vähentävän kunnissa merkittävästi korvauksiin liittyvää hallinnollista työtä ja lisäävän kuntien harkintaa tulkkien tilaamisen kulloisestakin tarpeesta. Toisaalta riskinä aineistossa tunnistettiin mahdollisesti nouseva kynnys tulkin tilaamiselle ja näin ollen maahanmuuttaja-asiakkaan oikeusturvan vaarantuminen. Vaihtoehtona laskennallisille korvauksille nähtiin automatisaation lisääminen siten, että se poistaisi nykyisen tarpeen lähettää kunnista korvaushakemuksia valtion maksettavaksi.

2.5 Kokemukset asioimistulkkauksesta

Keskeiset havainnot

- Tulkkauksen laatu nähdään pääasiassa hyväksi. Heikolla laadulla tulkkauksia tekeviä kuvataan kuitenkin tilaaja-asiakkaiden näkökulmasta pääsääntöisesti yksittäistapauksiksi.
- Keskeinen haaste tulkkauksen laadun varmistamisessa ja kehittämisessä on palautteen vähyys.
- Tulkkeja välittävien toimijoiden taholla laadunvarmistusta tehdään rekrytointien yhteydessä. Yrityksissä laadunvarmistusta tehdään myös saatujen palautteiden kautta.

Laatu

Tulkkauksen laatu nähdään aineistossa pääasiassa hyväksi. Sinällään tulkkauksen laadun määrittelemisen ei ole yksiselitteistä. Tulkkauksen laatua voidaan tarkastella esimerkiksi tulkin eettisten ohjeiden tuntemisen kautta, vuorovaikutustilanteen onnistumisen kautta, tulkatun sisällön tarkkuuden kautta, asioimistilanteen onnistumisen kautta tai esimerkiksi tulkin roolissaan pysymisen kautta.

Riippuen vastaajasta tulkkauksen laadulle asetetaan hieman erilaisia kriteereitä ja odotuksia. Esimerkiksi asiakkaat, viranomaiset ja asioimistulkit saattavat kaikki asettaa erilaisia laatukriteereitä asioimistulkkauksille. Lisäksi viranomaisen taustaorganisaatio ja tulkkeja välittävä yritys voivat määritellä laadukkaan asioimistulkkauksen eri tavoilla. Haastatteluissa esimerkiksi tunnistettiin tilanteita, joissa viranomaisasiakas on pitänyt tulkkausta laadukkaana, kun tulkki on oma-aloitteisesti ohjannut asiakasta tämän kotoutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Esimerkiksi jotkut 3. sektorin toimijat saattavat toimia

maahanmuuttajille ns. kulttuuritulkkeina, joiden tehtävänä on kulttuurien välisen ymmärryksen luomisen helpottaminen. Kulttuuritulkkien rooli voi olla asioimistulkkeja vapaampi ja toimiminen kulttuuritulkkina voi olla myös avustamisen kaltaista. Asioimistulkkien rooli ei kuitenkaan ole avustaa ja esimerkiksi asioimistulkin eettisissä ohjeissa määritellään, että ”tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.”

Asioimistulkkauksen ammattisäännöstö⁷ luo suuntaviivat laadukkaalle tulkkaukselle. Tulkkauksen laatukriteerit määrittävät kuitenkin parhaiten palveluiden tilaajan ja palveluiden tuottajan välisessä vuorovaikutuksessa. Tulkkauspalveluiden kilpailutuksessa laatukriteereitä on haasteellista pisteyttää tai määritellä tarjouspyyntöön. Tarkastelluissa tarjouspyynnöissä laatukriteereinä oli käytetty esimerkiksi kieli- ja muuta palveluvalikoimaa. Yleisinä tarjoukseen osallistumiseen esitettyinä kriteereinä ovat vaatimukset käytettävien tulkkien osaamisesta, eettisten ohjeiden tuntemuksesta ja kielitaidosta. Kilpailutusten nähtäisiin hyötyvän suuresti markkinavuoropuheluista, joita ei ainakaan tämän selvityksen aineiston perusteella kovin usein järjestetä.

Tulkkauksen laatuun vaikuttaa myös oleellisesti tarkkuus, jolla viranomaisen tai maahanmuuttaja-asiakkaan sanoma siirtyy tulkin välityksellä. Esimerkiksi Isolahti (2014) tarkasteli väitöskirjassaan oikeustulkkauksen tarkkuutta ja huomasi, että tulkkien välillä oli eroja sen suhteen, kuinka tarkasti viestin sisältö tuli tulkatuksi. Tämän selvityksen haastatteluiden perusteella tulkkauksen vaativuustasot voivat myös vaihdella riippuen tilanteesta. Vaikka eettisten ohjeiden mukaan periaatteena on, että ”tulkki tulkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta” on tulkkauksen vaativuus keskimäärin erilaista esimerkiksi päiväkodissa tapahtuvassa tulkkauksessa kuin oikeustulkkauksessa tai esimerkiksi turvapaikkapuhuttelussa.

Tulkattuun tilanteeseen liittyy odotuksia tulkkausta käyttävältä viranomaiselta, maahanmuuttaja-asiakkaalta, tulkilta itseltään ja tulkkien taustaorganisaatioilta. Esimerkiksi Niittylä (2019) havaitsi pro gradun -tutkielmassaan eroja siinä, millaisia odotuksia tulkkaukselle ja tulkille asetettiin. Eroja odotuksissa voi syntyä hänen mukaansa esimerkiksi siinä, mitä tulkin odotetaan tulkaavaan. Toinen saattaa Niittylän mukaan olettaa tulkin tulkaavaan sanasta sanaan viranomaisen tai maahanmuuttaja-asiakkaan sanoman, toinen taas voi olettaa tulkin kääntävän myös kulttuurisia tekijöitä.

Laatuun vaikuttaa oleellisesti myös tilanteen sujuvuus. Hurre (2019) Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytteessään tarkasteli sosiaaliviranomaisten kokemuksia asioimistulkin

7 https://www.skt.fi/@Bin/316510/Asioimistulkin_ammattissa%CC%88a%CC%88nno%CC%88sto%CC%88il-man_kuuloliittoa.pdf

kanssa toimisesta. Laadukkaan tulkkaustilanteen kriteereiksi hän tunnisti esimerkiksi asioimistulkin ammattitaidon välittää neutraalisti viestiä viranomaisen ja mahanmuuttaja-asiakkaan välillä sekä tulkin pysymisen roolissaan. Hurren havaintojen mukaan tulkatun tilanteen sujuvuutta häiritsevät erityisesti tulkin poistuminen tulkin roolista ja tämän heikko kielitaito. Hurre nostaa esille saman havainnon, joka nousi esille myös muutamissa tämän selvityksen haastatteluissa: hyvä tulkki tulkaa minämuodossa. Tämä on oleellinen tekijä pitämään tulkin roolin neutraalina viestin välittäjänä.

Haastatteluissa ja kyselyissä kuvattiin alalla toimivan jossain määrin henkilöitä, jotka eivät tunne tai toimi asioimistulkkien ammattietiikan mukaisesti. Heikolla laadulla tulkkauksia tekeviä kuvataan kuitenkin tilaaja-asiakkaiden näkökulmasta pääsääntöisesti yksittäistapauksiksi. Keskustelua varjostavat kuitenkin selvityksen aineistossa esitetyt näkemykset siitä, että tulkkeja välittävillä yrityksillä olisi taloudellinen intressi osoittaa tulkkaustöitä yritysten kannalta ”halvemmillem” tulkeille pätevyyden sijaan.

Yksi keskeinen haaste tulkkauksen laadun varmistamisessa ja kehittämisessä on selvityksen aineistojen perusteella palautteen ja keskustelun vähyys erityisesti tilaaja-asiakkaan ja tulkkauspalveluiden tuottajien välillä. Kunnat ja tulkkausta käyttävät viranomaiset kertoivat antavansa palautetta yleensä vain niissä tilanteissa, joissa tulkki on toiminut jollain tavalla virheellisesti tai tämän kielitaidon on todettu olevan riittämätön. Maahanmuuttaja-asiakkailta on huonosti mahdollisuuksia antaa palautetta ja asioimistilanteissa heidän voi olla vaikea viestiä viranomaiselle, jos he eivät ymmärrä, mitä tulkki sanoo – toimivat-han he tulkin välityksellä. Tilaja-asiakkaat eivät myöskään systemaattisesti kerää tai seuraa maahanmuuttaja-asiakkaiden palautteita.

Tulkkauksen laatuun vaikuttaa myös tämän selvityksen aineiston perusteella se, missä määrin tulkki on valmistautunut tulkattavaan tilanteeseen ja missä määrin tämä tuntee juuri kyseisen aihealueen sanastoa. Valmistautumisen tarpeeseen vaikuttaa niin ikään se, millaisesta tulkkaustilanteesta on kyse. Asioimistulkit tunnistivat haasteeksi sen, että usein toimeksiannoissa ei aina ole riittäviä tietoja esimerkiksi sanaston opetteluun tai tarkistamiseen. Toimeksiannon kuvaus voi olla hyvin lyhyt, esimerkiksi ”terveystulkkaus”. Haastatellut asioimistulkit korostivat, että hyvä valmistautuminen on keskeisessä roolissa laadukkaan tulkkaukseen. Haastatteluissa myös nostettiin esille, että asiakkaan tietoturva voi häiritä valmistautumista siten, ettei tulkille voida toimittaa riittäviä tietoja esimerkiksi asiakkaan tiedoista tai tulevasta asiointitapahtumasta. Erityisesti terveyteen liittyvä tulkkaus voi edellyttää tulkilta hyvin yksityiskohtaista sanaston tuntemusta ja valmistautumista. Tulkit kuvaavat tietoturvan haittaavaan jossain määrin tulkkaukseen valmistautumista ja ennakkomateriaalien puutetta haasteeksi laadukkaan tulkkauksen toteuttamisessa. Hyvän tulkin tärkeäksi ominaisuudeksi nähtiin kyky tunnistaa oman osaamisensa rajat. Hyvä tulkki osaa tehdä tarkentavia kysymyksiä, jos ei itse ymmärrä.

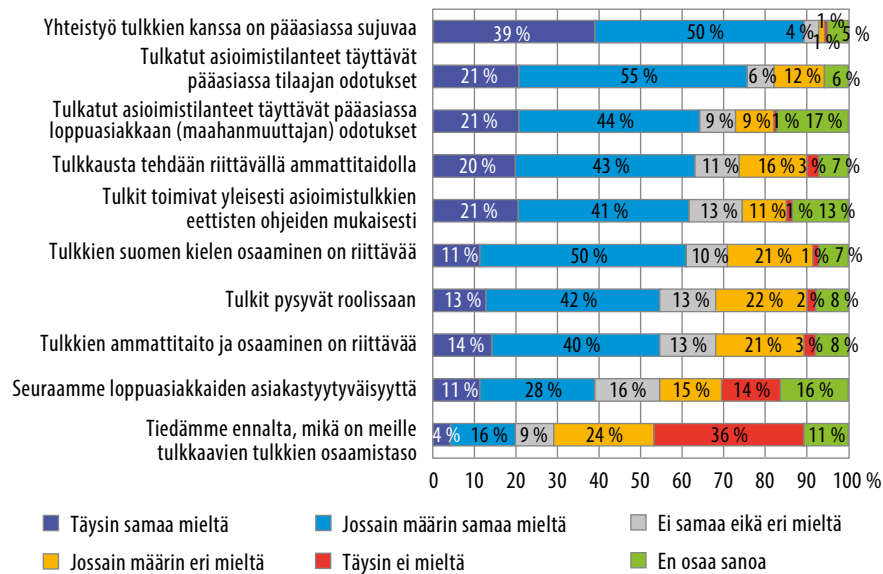
Selvityksessä pyrittiin myös tunnistamaan, kuinka laadunvarmistus tapahtuu. Haastatteluiden ja tietopyynnön perusteella tulkkeja välittävät yritykset varmistavat tulkkauksen laadun rekrytointikäytännöissään. Tulkkifirmoissa voidaan esimerkiksi luoda jokaisesta tulkista sisäinen profiili, jonne on kirjattu tulkin taitotaso ja erityisosaaminen eri substansseista. Haastatellut yritykset myös kuvasivat, että mikäli hakijalla ilmenee puutteita osaamisessa, mutta hänessä on tunnistettavissa potentiaalia, koulutetaan tulkkia sisäisesti ja otetaan mukaan seuraamaan tulkkaustilanteita ennen kuin hänelle annetaan toimeksiantoja. Laatua pyritään pitämään yrityksissä yllä myös säännöllisillä koulutuksilla. Yrityksissä laadunvarmistusta tehdään myös saatujen palautteiden kautta, ja yritykset kuvaavatkin reagoivansa aina saatuun palautteeseen. Yksi haastateltava kuvasi laadun kehittämistä myös siten, että palveluntuottaja tuottaa seurantatietoa tilaajille. Aineistoa vasten voidaan esimerkiksi seurata peruuntuneita tulkkauksia ja kehittää palveluohjausta, jos huomataan, että tietyillä asiakasryhmillä peruuntumisia on enemmän.

Tilaajaorganisaatiossa laadunvarmistuksen keskeisimpiä keinoja ovat kilpailutukset ja niissä asetut kriteerit laadulle. Toisaalta, kuten aiemmin tässä selvityksessä on esitetty, laatukriteerien määrittäminen kilpailutusvaiheessa on haasteellinen tehtävä ja edellyttää vuoropuhelua palveluntuottajan kanssa. Tilaaja-asiakkaalla on myös mahdollisuus valvoa laatua palvelun toteutusvaiheessa. Tilaaja-asiakkaan laadunvalvonnassa keskeinen työkalu on palaute, jota kerätään tulkkeja käyttäviltä asiantuntijoilta ja maahanmuuttaja-asiakkailta, joille tilanne on tulkattu. Myös laadunvalvonta palautteenkeruun ja muun seurannan kautta edellyttää, että laadukkaalle tulkkaukselle on määritelty kriteerit.

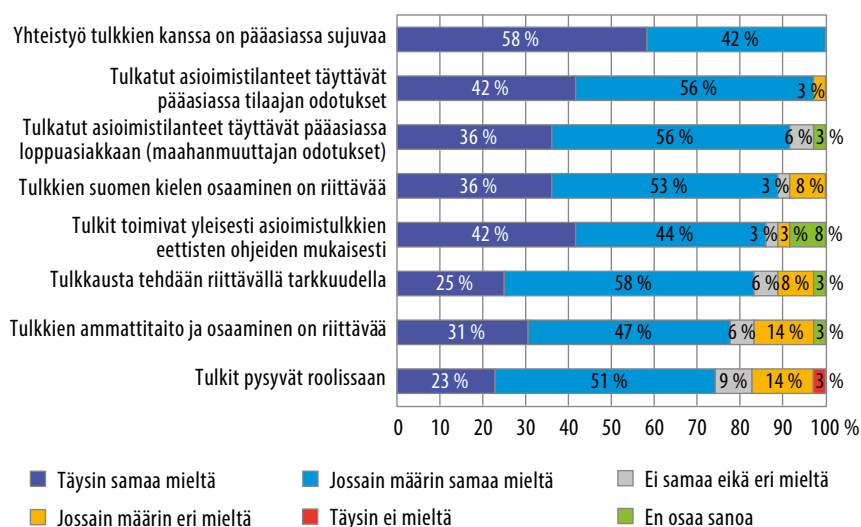
Asioimistulkeilta kysyttiin heidän tavoistaan varmistaa tulkatun tilanteen laatu. Asioimistulkit näkivät, että he voivat osaltaan varmistaa laadukkaan tulkkauksen valmistautumalla huolellisesti tulkkaustilanteeseen ja opettelemalla mahdollisuuksien mukaan siihen liittyvää sanastoa. Samoin tulkit näkivät usein, että tulkkien tulee osallistua mahdollisuuksien mukaan koulutuksiin ja pitää yllä ammattitaitoaan ja sanastojaan.

Myös muut eettiset seikat, kuten tulkin salassapitovelvollisuus, voidaan katsoa kuuluviksi laadukkaaseen tulkkaukseen. Joissain haastatteluissa esimerkiksi applikaatiovälitteisen pikatulkkauksen haasteeksi on nostettu sen varmistaminen, että tulkki on tulkkaus-tilanteessa sellaisessa paikassa, jossa ei ole asiaan kuulumattomia henkilöitä. Riskinä on asiakkaan tietoturvan vaarantuminen. Toisena haasteena pikatulkkaukselle tunnistettiin, että sen toteuttamisesta laskutetaan joissain tapauksissa minuuttipohjaisesti. Ansioiden näkökulmasta tämä ei tee tulkille kannattavaksi odottaa lyhyitä, minuuteissa laskutettavia toimeksiantoja kotona tai muussa soveltuvassa paikassa. Yritysten haastatteluissa tuotiin esiin, että pikatulkkauksen hinnan on oltava sellainen, että sitä kannattaa järjestää, sillä puhelintulkkauksen hintatasolla sen toteuttaminen ei tule käytännössä onnistumaan. Pikatulkkaus on tulkkauksen muotona suhteellisen uusi ja sen käytöstä ei juurikaan ole olemassa kokonaisvaltaisia ohjeita.

Kuten selvityksen haastatteluissa myös kyselyissä tulkkaus nähtiin pääasiassa laadukkaaksi. TE-toimistojen vastaajat olivat tyytyväisempiä tulkkauksen laatuun kuin kuntien ja kuntayhtymien vastaajat. Aineiston perusteella ei voi tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä, mutta taustalla voi olla, että tulkattavat tilanteet ovat sisällöllisesti yhdenmukaisempia ja niitä on määrällisesti vähemmän. TE-toimistoissa tulkit tilataan pääosin Hanselin puitesopimuksen kautta, johon on tehty kansallinen kilpailutus. Kunnat ja kuntayhtymät vastaavat tulkkipalveluidensa hankinnasta itse. Myös kyselyissä keskeisimmät laadukkaan tulkkauksen haasteet liittyvät siihen, ettei tulkki pysy roolissaan tai ei osaa riittävästi suomen kieltä. Kuntien ja kuntayhtymien vastauksissa 60 % vastaajista oli vähintään jossain määrin eri mieltä sen kanssa, että he tietävät ennalta, mikä on tilatun tulkin osaamistaso. Tämä viestii osaltaan ainakin osittaisesta luottamuksen puutteesta tilaaja-asiakkaiden ja palveluntuottajien välillä. Kuntien ja kuntayhtymien sekä TE-toimistojen jakaumat tulkkauksen laadusta on nähtävissä kuvissa 4 ja 5.



Kuva 4. Kuntien ja kuntayhtymien vastaajien näkemyksiä asioimistulkkauksen laadusta (n=141).



Kuva 5. TE-toimistojen vastaajien näkemyksiä asioimistulkkauksen laadusta (n=36).

Haastateltavia pyydettiin kuvaamaan heidän näkemystään siitä, millainen on hyvä tulkki. Alle on kirjattu kootusti ominaisuuksia ja piirteitä, joita hyvällä asioimistulkilla on:

- Tulkki on puolueeton. Tulkaustilanne on onnistunut kun tulkki on ollut maahanmuuttaja-asiakkaan ja tilaaja-asiakkaan näkökulmasta ”näkömätön”.
- Hyvä asioimistulkki hallitsee molemmat käytettävät kielet ja on verbaalisesti lahjakas ja nopea.
- Tulkki on sosiaalisesti lahjakas ja osaa toimia puolueettomasti myös vaikeissa tilanteissa. Hyvä asioimistulkki ymmärtää oman roolinsa ja pystyy tarvittaessa ottamaan etäisyyttä tilanteeseen.
- Hyvä asioimistulkki myös valmistautuu jokaiseen toimeksiantoon huolellisesti ja tulkaa tilanteissa täsmällisesti.
- Hyvä asioimistulkki osaa myös kieltäytyä hänelle liian vaikeista töistä.
- Hyvä asioimistulkki tekee tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä, jos ei ole varma, mitä tarkoitetaan.
- Hyvä asioimistulkki tuntee tulkaustekniikat ja tulkattavan kielen kohdekulttuurit.

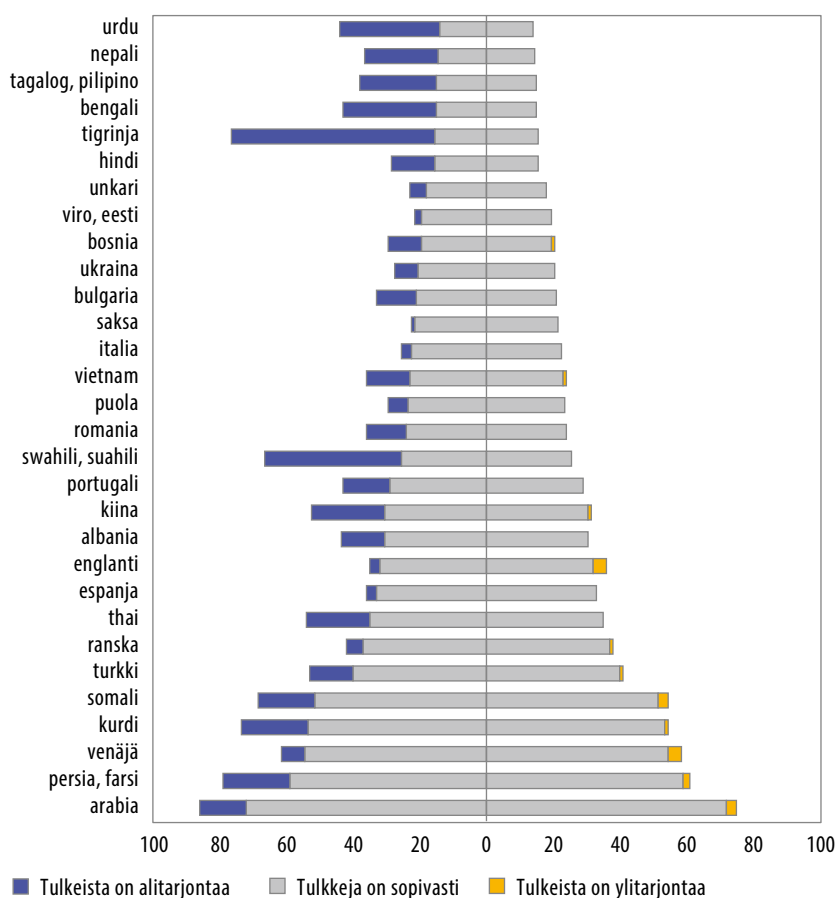
Saatavuus

Tulkkien saatavuuden todetaan olevan pääsääntöisesti hyvä, ja haasteita saatavuudessa kuvataan olevan lähinnä harvinaisempien kielten osalta. Haastatteluissa kysynnän kuvattiin olevan eniten niille kielille, joista Suomeen on viime aikoina tullut maahanmuuttajia.

Esimerkiksi ennen vuotta 2015 suurimpien tulkattujen kielten kuvataan olleen venäjä ja somali. Vuoden 2016 jälkeen suurin kysyntä on arabian kielelle. Eri kielten kysyntä ja asioimistulkkien saatavuus voi vaihdella suuresti riippuen ajankohdasta ja esimerkiksi Suomeen kohdistuvan maahanmuuton lähtömaista.

Kyselyissä (TE-toimistot ja kunnat sekä kuntayhtymät) vastaajia pyydettiin arvioimaan tilastokeskuksen mukaan 20 Suomessa puhutuimman vieraan kielen tulkkauksen tarjontaa. Lisäksi vaihtoehtoihin lisättiin tigrinja, sillä sen tiedettiin olevan haasteellinen kieli tulkkauksen osalta. Eniten tulkattuja kieliä olivat myös kyselyaineistojen perusteella arabia, persia (farsi), venäjä, kurdi ja somali. Näiden kielten osalta saatavuudessa on oletettavasti myös alueellisia eroja, sillä vastaajat raportoivat näistä kielistä sekä yli- että alitarjontaa. Toisaalta asiakas ei välttämättä osaa edes tunnistaa ylitarjontaa, sillä tilaaja-asiakkaan suuntaan näkyy enemmänkin se, onko tulkkeja saatavissa vai ei.

Suurin tarve kysytyjen kielten osalta ilmeni tigrinjassa ja swahilissa. Kyselyiden valmiiksi annettujen kielten lisäksi haastatteluissa haasteellisiksi kieliksi saatavuuden osalta nostettiin mm. kurmanjin ja burman kielet. Lisäksi selvityksessä nostettiin esiin, että ruotsinkielisiä asioimistulkkeja on paikoin vaikea löytää. Selvityksen kyselyyn vastanneista 1 kertoi, että tulkkausta tehdään vieraasta kielestä ruotsiin ja 40 vastaajaa kääntämistä tehtävän sekä suomeen että ruotsiin. Kuvassa 6 on esitetty kyselyiden vastauksia tulkkien saatavuudesta eri kielille. Vastaajilla oli myös mahdollista vastata ”kieltä ei tulkata alueellamme”. Näitä vastauksia ei erikseen ole kuvattu.



Kuva 6. Asioimistulkkien tarjonta kunnille, kuntayhtymille ja TE-toimistoille (n=187).

Kyselyissä 65 % kuntien ja TE-toimistojen vastaajista (n=187) näki, että tulkkiensa saatavuuskysymykset asettavat maahanmuuttaja-asiakkaat jollain tavalla eriarvoiseen asemaan. Esimerkiksi harvinaisempien kielten osalta odotusaikojen kuvataan olevan välillä pitkiä ja jossain määrin hidastavan asiakkaan palvelupolkua, kun kaikki vaadittuja viranomaisen toimia ei saada tehtyä riittävän nopeasti. Eriarvoisuutta voi syntyä myös siinä, että läsnäolotulkkeja ei ole saatavilla ja asiakkaalle tilanne etätulkataan, vaikka muiden vastaavassa tilanteessa olevien eri kieltä puhuvien asiakkaiden kohdalla käytetään läsnäolotulkausta tarkoituksenmukaisempana tulkaustapana. Haastatteluissa ja kyselyssä nousi myös esiin, että saatavuuskysymykset voivat vaikuttaa myös viranomaisten omiin aikatauluihin, kun viranomaistoimia joudutaan suunnittelemaan tulkkiensa saatavuuden ehdoilla.

Kielten saatavuuteen liittyvät myös murrekysymykset. Useissa haastatteluissa vastaajat nostivat haasteeksi tilanteet, joissa tulkki käyttää eri murretta kuin asiakas. Eri murteiden käytöstä syntyy vähintäänkin väärinkäsityksiä tai väärin ymmärryksiä, sillä sanat voivat eri murteissa tarkoittaa eri asiaa. Pahimmillaan tulkki ja tulkattava eivät ymmärrä toisiaan.

Haastatteluissa ja kyselyissä korostettiin, että myös tulkkien puhuma murre tulee huomioida tulkkia tilatessa.

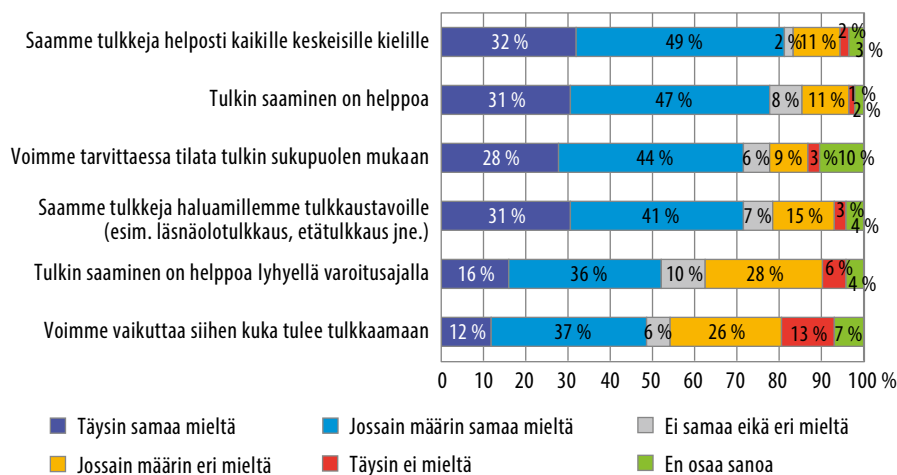
Murteen lisäksi tulkin sukupuolella voi olla vaikutusta tulkkaustilanteen onnistumiseen. Maahanmuuttaja-asiakkaan voi olla kulttuurisista tekijöistä johtuen haasteellista tai mahdollonta kertoa arkaluontoisista asioistaan toista sukupuolta olevalle tulkille. Aineistossa tulkin saatavuus sukupuolen mukaan kuvattiin jossain määrin haasteeksi.

Harvinaisempien kielten osalta keskeisenä saatavuuden haasteena on tunnistettu se, ettei kieltä osaavalla ole juurikaan taloudellista kannustinta kouluttautua ja toimia tämän kielen tulkkina, sillä toimeentulo on tulevaisuudessa epävarma. Tästä johtuen useimmat harvinaisempien kielten tulkit työskentelevät täysipäiväisesti muissa töissä, eivätkä ole yhtä nopeassa valmiudessa toimeksiannoille kuin päätoimisesti tulkkausta tekevät.

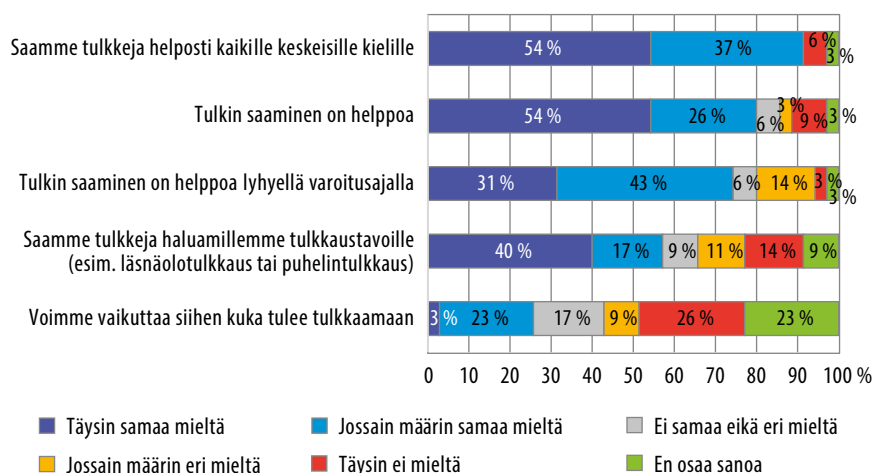
Tekniikan kehittyminen on mahdollistanut uusien tulkkausmuotojen käytön tai esimerkiksi etätulkkauksen tehokkaamman käytön. Uusien tulkkausmuotojen ja muotojen monipuolistumisen nähtiin haastatteluiden perusteella parantaneen tulkkien saatavuutta. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje (2013, s.11) myös ohjaa kuntia käyttämään etätulkkausta aina, kun se on asian selvittämisen kannalta mahdollista. Haastatteluissa ja kyselyssä etätulkkaus tunnistettiin laajasti kustannustehokkaimmaksi tulkkauksen muodoksi. Tällä hetkellä tulkkit firmat tarjoavat myös applikaation avulla tapahtuvaa pikatulkkausta, jossa tulkki voidaan saada paikalle spontaanisti ilmenneessä tulkkauksen tarpeessa. Eri tulkkausmenetelmiä ja niiden vahvuuksia ja heikkouksia suhteessa eri käyttötarkoituksiin on pohdittu seuraavassa alaluvussa.

Kuten edellä on todettu, kyselyiden perusteella sekä TE-toimistot että kunnat ja kuntayhtymät kuvasivat tulkkien saatavuuden hyväksi. Vähiten samaa mieltä kummassakin kyselyssä oltiin väittämstä ”Voimme vaikuttaa siihen kuka tulee tulkkaamaan”. Joissain haastatteluissa kuvattiin, että joskus on kuitenkin hyötyä, jos sama tulkki voi tulkata saman asiakkaan asioita. Tulkkausta käyttävät viranomaiset kertoivat haastatteluissa tekevänsä ajoittain tilausten yhteydessä toivomuksia, että tulkkauksen toteuttaisi sama tulkki kuin edellisellä kerralla. Toisen näkemyksen mukaan sillä, kuka tulkkaa, ei puolestaan saisi olla vaikutusta tulkkaustilanteen onnistumiseen. Samoin kunnat, kuntayhtymät ja TE-toimistot esittivät jossain määrin haasteita tulkin saamisessa nopealla varoitusaajalla.

Saatavuuteen liittyvien väittämien jakaumat ovat nähtävissä kuvissa 7 ja 8.



Kuva 7. Kuntien ja kuntayhtymien näkemykset tulkkauksen saatavuudesta (n=144).



Kuva 8. TE-toimistojen näkemyksiä tulkkauksen saatavuudesta (n=35).

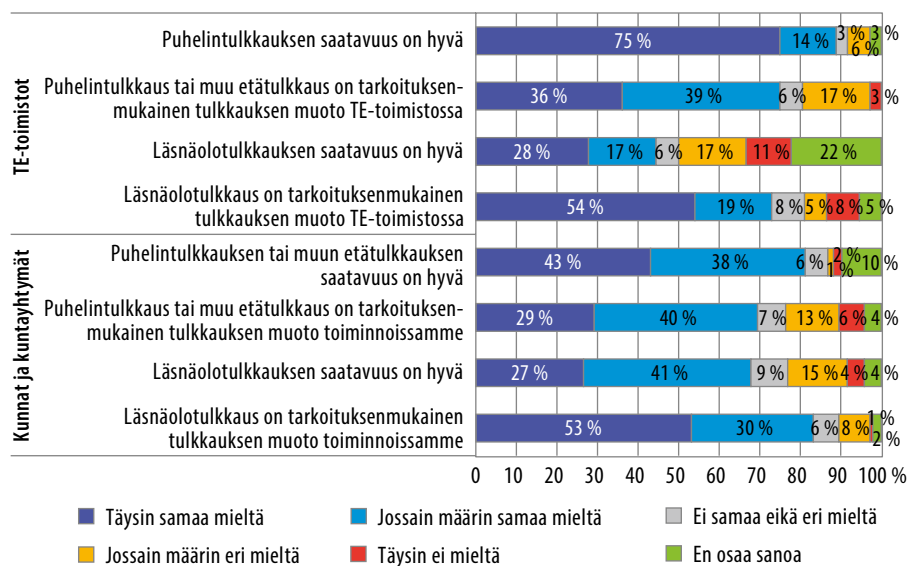
Tulkkauksen menetelmät

Asioimistulkkaukset voi luokitella monin eri tavoin. Yksi tapa luokittelulle on erottaa tulkkauksapoina esimerkiksi konsekutiivi- tai peräkkäistulkkaukset, jossa tulkki ja puhuja puhuvat vuorotellen, ja simultaanitulkkaus sekä kuiskaustulkkaus, joissa tulkki puhuu puhujan kanssa samanaikaisesti. Tämän selvityksen kannalta jaottelu on tehty sen mukaan, missä tulkki fyysisesti on ja minkä teknologian välityksellä tulkkaukset tehdään. Tässä selvityksessä on näin ollen jaoteltu erikseen läsnäolotulkkaus ja etätulkkaus. Asioimistulkkaukset tehdään pääsääntöisesti läsnäolotulkkauksena, jolloin tulkki, maahanmuuttaja-asiakas ja viranomaiset ovat kaikki fyysisesti läsnä samassa tilassa tai puhelintulkkauksena, jossa

vähintään tulkki on fyysisesti jossain muualla ja tulkkaus tapahtuu puhelimen välityksellä. Puhelintulkkaus on esimerkiksi video- ja pikatulkkauksen ohella yksi etätulkkauksen muoto. Videotulkkaus eroaa puhelintulkkauksesta siten, että mukana on myös videoyhteys. Pikatulkkaus on puolestaan applikaation välityksellä tapahtuvaa tulkkausta, jossa toimemksianto voidaan kiireellisissä asioissa tehdä tulkille minuuteissa applikaation kautta. Se käyttävätkö organisaatiot etätulkausta vai läsnäolotulkausta, riippuu siitä, mikä organisaatio tulkkausta tilaa. Joissain organisaatioissa on lähtökohtana, että tulkki on aina etänä. Etätulkausta suositetaan pääsääntöisesti edullisemman hinnan ja paremman saatavuuden takia. Haastatteluissa Hansel Oy:n puitesopimuksesta sanottiin, että se painottuu vahvasti pääkaupunkiseudun toimijoihin ja kauempana toimivilla TE-toimistoilla ei käytännössä ole kustannustehokasta tarjota asiakkailleen muuta kuin etätulkausta.

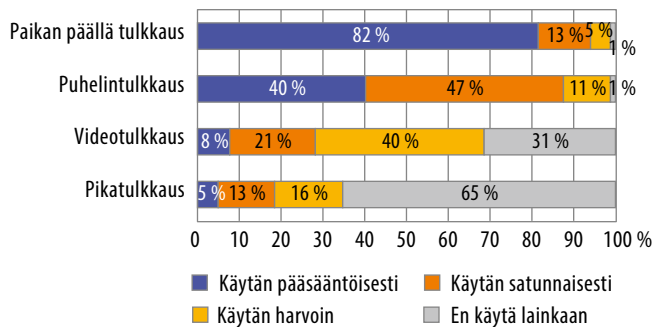
Kyselyissä kuntavastaajat kuvasivat läsnäolotulkkauksen saatavuutta paremmaksi kuin TE-toimistojen vastaajat. Tämä selittyy oletettavasti juuri sillä, että TE-toimistoihin tulkit tulevat kansallisen puitesopimuksen kautta, kun kunnat ja kuntayhtymät puolestaan vastaavat tulkkauspalveluiden hankinnasta itse. Sekä TE-toimistojen että kuntien ja kuntayhtymien vastaajat pitivät läsnäolotulkausta useammin tarkoituksenmukaisempana toimintona kuin puhelintulkausta. Läsnäolotulkkauksen kuvattiin olevan tarkoituksenmukaisempaa esimerkiksi niissä tilanteissa, joissa asiakkaan asia koski jotain etuuksiin liittyviä seikkoja tai muita vastaavia tilanteita, jotka edellyttävät asiakirjojen tarkastelua. Haastatteluissa ja kyselyissä korostettiin, että etätulkkauksen osalta tekniikan tulee olla käyttövarmaa, jotta asioimistilanteen toteutus ei kärsi teknisistä haasteista. Selvityksen aikana vallinneen Covid-19-tilanteen vuoksi, selvityksen aikana etätulkkauksen rooli oli huomattavan korostunut.

Kuntien ja TE-toimistojen jakaumia tulkkausmenetelmistä on nähtävissä kuvassa 9.



Kuva 9. Kokemukset tulkkausmuodoista TE-toimistoissa (n=37) sekä kunnissa ja kuntayhtymissä (n=144).

Asioimistulkeille yleisin tulkkausmuoto oli läsnäolotulkkaus. Lähes kaikki kyselyyn vastanneet asioimistulkit tekivät sekä läsnäolotulkausta että puhelintulkausta. Videotulkausta teki noin kaksi kolmasosaa ja yksi kolmasosa pikatulkkausta. Asioimistulkit kuvasivat haastatteluissa, että tulkkausmenetelmistä läsnäolotulkkaus on yleensä tulkkaustilanteen onnistumisen kannalta paras ja varmin vaihtoehto. Riskeinä puhelintulkkauksessa ja erityisesti videotulkkauksessa tunnistettiin kuuluvuus- ja yhteysongelmat. Pikatulkkauksella tarkoitetaan sovellusvälitteistä tulkkausta, joista pikatulkkaus on tuotemerkinä yksi esimerkki. Tilaja-asiakkaalle syntyy nopea tarve tulkille, jolloin tämä voi tehdä tälle kielelle tietopyynnön sovellukseen, joka välittää sen kaikille aktiivisille tätä kieltä tulkkaaville sovellukseen rekisteröityneille asioimistulkeille. Nopein asioimistulkki saa toimeksiannon. Pikatulkkauksen – ja joskus myös puhelintulkkauksen – haasteena tunnistettiin haastatteluissa se, ettei aina voida varmistua siitä, että tulkki on tekemässä tulkkausta sellaisessa paikassa, jossa asiakkaan oikeus-tai tietoturva ei vaarannu. Asioimistulkkiä käyttämät tulkkausmuodot on esitetty alla kuvassa 10.



Kuva 10. Asioimistulkkien käyttämien tulkkausmuotojen yleisyys (n=170)

Työ- ja elinkeinoministeriö ohjeistaa (2013), että tulkkausta tulisi tehdä etätulkkauksena aina kun se on asian hoitamisen kannalta mahdollista. Teknologia on lisännyt etätulkkauksen tarjontaa. Asioimistulkit kuvasivat etätulkkauksen helpottavan toisaalta siinä, että toimeksiantoon ei tarvitse välttämättä käyttää matka-aikaa. Toisaalta asioimistulkit kuvasivat etätulkkausmuotojen tuoneen alalle uudenlaista toimeksiantojen hinnoittelua. Aiemmin toimeksiannot hinnoiteltiin esimerkiksi puolen tunnin tai tunnin mukaisesti. Nyt minimilaskutus voi etätulkkauksessa olla 15 minuuttia ja pikatulkkauksessa laskutus voi olla minuuttiperusteista. Tulkit kuvasivat tämän heikentäneen toimeentuloaan jossain määrin.

Läsnäolotulkkaus voi olla tilaaja-asiakkaalle etätulkkausta kalliimpi menetelmä, jos tulkit joudutaan tilaamaan kaukaa ja tälle joudutaan myös maksamaan majoitus- ja matkakuluja. Läsnäolotulkkaukseen kuluu tulkin näkökulmasta myös matka-aikaa. Matkakulujen hoitamisesta syntyy lisäksi hallinnollisia kuluja niin välittävälle yritykselle kuin tilaaja-asiakkaalle. Haastattelussa ison kunnan edustaja puolestaan arvioi, ettei etätulkkaus yleisty, mikäli se ei ole selvästi halvempaa kuin läsnäolotulkkaus.

Läsnäolotulkkauksen ja etätulkkauksen käytön ohjeistus ja johtaminen ei ole organisaatiossa systemaattista ja vaikuttaisi haastatteluiden perusteella perustuvan jossain määrin tottumuksiin. Haastatelluissa tai kyselyihin vastanneissa organisaatioissa tunnistettiin harvoin koko organisaation kattavaa ohjetta, jossa olisi määritelty milloin käytetään läsnäolotulkkia ja milloin voidaan käyttää etätulkkia. Yhdessä haastattelussa myös tunnistettiin, että organisaation henkilöstö käytti läsnäolotulkkia, vaikka ohjeistuksella on pyritty siirtämään mahdollisimman paljon etätulkkaukseen.

2.6 Asioimistulkkaukseen ammattina

Keskeiset havainnot

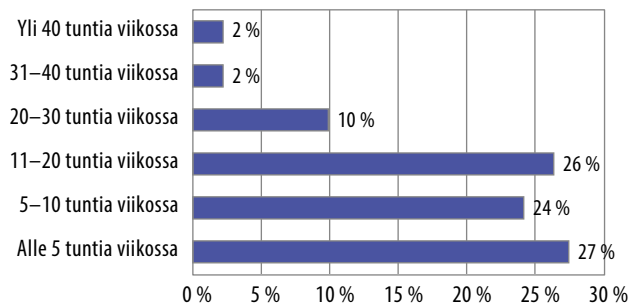
- Suurin osa asioimistulkeista tekee töitä freelancereina tai tarvittaessa töihin kutsuttavana, ns. nollatuntisopimuslaisena.
- Alalla on tyypillistä, että asioimistulkit ovat työ- tai alihankintasuhteessa useaan tulkkaukseen välittävään yritykseen.
- Asioimistulkin ammattinimikettä ei ole suojattu ja periaatteessa kuka vain voi kutsua itseään asioimistulkiksi.
- Asioimistulkkaukseen ei koeta arvostettavan riittävästi tällä hetkellä.

Asioimistulkkien tarkkaa määrää voidaan vain arvioida. Määttä (2017) arvioi artikkelissaan ammatikseen asioimistulkkaukseen tekeviä henkilöitä olevan Suomessa noin 1 000 kpl, mutta asioimistulkkien kokonaismäärän olevan vielä tätä suurempi. Tulkkien kokonaismäärään arvioinnista tekee haasteellista ensiksikin se, että asioimistulkin ammattia ei ole säädelty lailla ja näin ollen kuka vain voi ainakin teoriassa toimia asioimistulkkina. Tällöin tulisi pohtia, lasketaanko asioimistulkeiksi jokainen, joka on esimerkiksi tulkannut vähintään yhden toimeksiannon vuoden aikana vai tulisiko asioimistulkiksi laskea esimerkiksi kaikki asioimistulkin tutkintokoulutuksen suorittaneet. Kummassakin laskentatavassa olisi haasteensa. Laskemalla mukaan kaikki tietyllä aikavälillä tulkkaukseen tehneet, ei laskenta aseta mitään kriteereitä tulkkauksen henkilön ammattitaidosta. Toisaalta laskentatapa jättää ulos esimerkiksi ne koulutetut asioimistulkit, jotka eivät ole tehneet toimeksiantoja tuona ajankohtana. Jälkimmäinen tapa puolestaan jättää ulos suuren joukon asioimistulkkaukseen päätoimisesti tekeviä henkilöitä, joilla ei ole asioimistulkin tutkintokoulutusta. Tietopalvelu Vipusen mukaan asioimistulkin ammattitutkinnon oli vuoteen 2018 mennessä suorittanut 381 henkilöä. Asioimistulkkaukseen ei kuitenkaan rekisteröidä minnekään. Ainoastaan oikeustulkeista on olemassa OPH:n ylläpitämä rekisteri⁸.

Asioimistulkkien toimenkuva on monimuotoinen, sillä moni asioimistulkki tekee asioimistulkkaukseen muuten kuin päätoimisesti. Asioimistulkeille suunnatun kyselyn perusteella, vastaajista 37 % teki ainoastaan asioimistulkin töitä (n=199). Muut vastaajat tekivät asioimistulkkaukseen sivutoimisesti tai jotain muuta työtä, kuten kääntämistä, tulkkauksen rinnalla. Osa vastaajista ei tehnyt tällä hetkellä asioimistulkkaukseen ollenkaan. Vastaajia pyydettiin arvioimaan heidän keskimäärin viikossaan tekemää laskutettavaa asioimistulkkauksetyötä. Vain 14 % vastaajista (n=184) teki laskutettavaa asioimistulkkaukseen enemmän kuin 20 tuntia viikossa. Asioimistulkkien työaika kuluu myös toimeksiantoon valmistautumiseen ja sanaston opetteluun sekä matkustamiseen. Tästä ajasta ei yleensä makseta korvausta.

8 <https://www.oph.fi/fi/palvelut/oikeustulkkirekisteri>

Haastatteluiden perusteella yhden tunnin tulkkaukseen voi pääkaupunkiseudulla kulua lisäksi 30–90 minuuttia matkoihin, joista ei pääsääntöisesti makseta korvausta. Haastatellut asioimistulkit arvioivat n. 20:n laskutettavan viikoittaisen asioimistulkkautunnin tarkoittavan suunnilleen normaalia noin 40 tunnin työviikkoa. Osa vastaajista myös teki töitä kunnallisessa tulkkikeskuksessa, jossa he tekivät asioimistulkkauksen ohella esimerkiksi toimitöitä. Asioimistulkkien viikoittaisten tuntien jakaumaa on kuvattu kuvassa 11.



Kuva 11. Asioimistulkkien viikoittaisen työajan jakauma (n=182)

Asioimistulkkauksen kentällä on monenlaisia työ- ja toimeksiantosuhteita. Kyselyn perusteella 72 % vastaajista (n=199) työskentelee vähintään kahdelle tulkkauksyritykselle ja 15 % yli viidelle. Vastaajia pyydettiin myös valitsemaan kaikki vaihtoehdot, jotka parhaiten kuvaavat hänen asemaansa asioimistulkkina. Tyypillisimmin vastaajat toimivat freelance-reina, tarvittaessa töihin kutsuttavina tai saivat asioimistulkkauksesta yrittäjän tuloa. 41 % kyselyyn vastanneista ilmoitti hänellä olevan oma asioimistulkausta tarjoava yritys. Vastaajien toimenkuvia on esitelty kuvassa 12.



Kuva 12. Asioimistulkkien toimenkuvat (n=179)

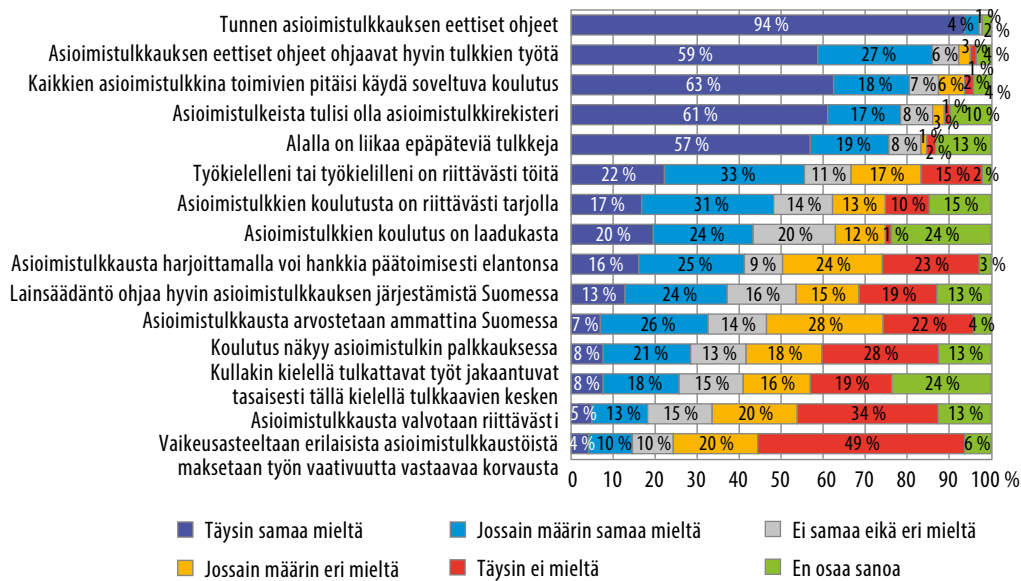
Haastatteluissa ja asioimistulkeille suunnatussa kyselyssä asioimistulkkauksen arvostuksen kuvattiin olevan tällä hetkellä matala. Monen näkemyksen mukaan erityisesti kilpailutus-käytännöt, joissa hinta painottuu merkittävästi, ovat heikentäneet alan arvostusta ja tulkin ammattiasemaa. Esimerkiksi Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto (SKTL) sekä Kääntäjien ammattijärjestö (KAJ) ovat ottaneet kantaa⁹ siihen, miten kilpailutus vääristää toimialaa, polkee alan hintoja ja heikentää asioimistulkkien ammattiasemaa. Haastatteluissa keskeisenä haasteena alan heikolle arvostukselle nähtiin niin ikään se, että ammattinimikettä ei ole suojattu ja kuka tahansa voi toimia asioimistulkkina. Yksittäisenä nostona yksi haastattelusta myös näki haasteeksi sen, että toimialalle on alkanut syntyä pieniä asioimistulkausta tarjoavia yrityksiä, joiden nimet saattavat olla esimerkiksi kilpailutuksissa harhaanjohtavia muistuttaessaan suurempien tunnettujen yritysten nimiä.

Haastatteluissa kuvattiin toisaalta, että asioimistulkkauksen arvostus on toisaalta kasvanut vuosien saatossa. Maahanmuuton lisääntyessä yhä useammalla viranomaisella on tarve käyttää tulkkia, ja näin ollen ymmärrys tulkkauksen merkityksestä ja kysyntä laadukkaalle tulkkaukselle kasvaa. Myös koulutusmäärien kasvun nähtiin osaltaan lisänneen asioimistulkkauksen ja asioimistulkkien arvostusta. Haastatteluissa kuvattiin usein, että koulutetuille ja/tai kokeneille tulkeille on suuri kysyntä.

Asioimistulkit kuvasivat haastatteluissa haasteena sen, ettei heillä ole riittäviä mahdollisuuksia vaikuttaa omiin työoloihinsa. Asioimistulkit ovat usein monen eri tulkkitoimiston listoilla, joko työsuhteessa tai toimeksiantosuhteessa. Asioimistulkit kertoivat, etteivät he yleensä tiedä, mitä toimeksiantajan ja tilaaja-asiakkaan välillä on sovittu esimerkiksi matkakorvauksista ja viikonloppu- ja iltalisistä. Monet tulkit kuvasivat haastatteluissa ja kyselyssä, että esimerkiksi ennen mainittujen korvausten kanssa on ollut epäselvyyksiä. Tulkit toivat myös esiin, etteivät he täysin tiedä tai voi ennakoida, missä määrin heidän nimeään tai ansioluetteloaan käytetään kilpailutuksissa ja missä määrin heidän nimensä käyttäminen tuottaa toimeksiantoja juuri heille. Tulkit kuvaavat lisäksi, että tämänhetkiset tulkkauksesta maksettavat palkkiot eivät ole riittäviä suhteessa vaadittuun osaamiseen. Haastatteluissa tulkit toivat myös esiin, että alan palkkakehitys on heikko. Moni pidempään alalla ollut tulkki saattaa harkita vuosien työskentelyn jälkeen alan vaihtoa, koska palkkaus ei vastaa koulutustasoa ja työkokemusta samalla tavalla kuin se vastaisi jollain toisella alalla. Kyselyssä tai haastattelussa ei juurikaan ilmennyt, että vaativimmista tulkkauksista maksettaisiin suurempia palkkioita. Tulkkaustryitykset kuvasivat kuitenkin sisäisiä palkkauksen käytäntöjä, jossa vaativimpia tulkkitoita välitetään niille tulkeille, joilla on siihen riittävä osaaminen, ja lähtökohtaisesti vaativammista töistä ja paremmasta osaamisesta maksetaan korkeampia palkkioita.

9 https://sktl-fi-bin.directo.fi/@Bin/182f661e7c485f2866bac8be5f7d580c/1589178768/application/pdf/404228/Ka%CC%88a%CC%88no%CC%88salan%20kilpailutuksesta_2014_06_18_lhalaiselle.pdf

Asioimistulkeille esitettiin väittämiä alalla toimimisesta ja vastaajat arvioivat niitä asteikolla täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä. Vastaukset tukevat muun selvityksen havainnot. Asioimistulkit näkivät, että alalla toimii liikaa epäpäteviä tulkkeja ja tulkeille tulisi olla joku rekisteri tai tulkin ammattinimikettä tulisi jollain tavalla suojata. Suurimpia haasteita asioimistulkit tunnistivat asioimistulkkauksen valvonnassa ja palkkauksessa. Väittämien jakaumat ovat nähtävissä kuvassa 13.



Kuva 13. Asioimistulkkien näkemykset toimialasta ja siellä toimimisesta (n=144)

2.7 Asioimistulkkauksen koulutus

Keskeiset havainnot

- Tutkintotavoitteista koulutusta tarjotaan tällä hetkellä yhdessä ammattikorkeakoulussa ja kolmessa ammatillisessa oppilaitoksessa. Yliopistoissa on mahdollisuus suorittaa asioimistulkkauksen opintoja osana muuta koulusta. Lyhytkestoisempaa koulutusta tarjotaan esimerkiksi tulkkeja välittävissä yrityksissä ja yhtiöissä ja SKTL:n taholta.
- Koulutuksen järjestäminen on kallista. Ammattikorkeakoulujen rahoitus on jo korkeimmassa maksuluokassa, ammatillisen koulutuksen osalta ei. Rahoituksen ei nähdä kannusta täydennyskoulutuksen järjestämiseen.

- Tulkeilla on arvioitu olevan korkeampi kynnys täydennys- ja jatkokouluttautumiseen, sillä oma panostaminen osaaminen ei näy palkassa eikä välttämättä toimeksiannoissa.
- Koulutuksen järjestäjät (ml. yo) tekevät yhteistyötä jonkin verran, mutta tarve voisi olla suurempi. Tämä tarkoittaa muun muassa koulutuksen kehittämistä, resurssien yhteistä hyödyntämistä ja mahdollisuuksia vaikuttaa alan mielikuvaan.

Koulutuksen tarjonta ja koulutuksen järjestäminen

Suomessa tutkintoon johtavaa asioimistulkkauksen koulutusta tarjotaan yhdessä ammattikorkeakoulussa ja ammatillisella toisella asteella. Tällä hetkellä asioimistulkkauksen ammattitutkinnon koulutuksen järjestämis lupa on viidellä ammatillisen koulutuksen järjestäjällä, mutta vuonna 2020 ammattitutkintoa on järjestänyt kolme ammatillisen koulutuksen järjestäjää (TAKK, Sataedu, Taitotalo). Koulutusta on jonkin aikaa tarjottu myös ruotsinkielisen koulutuksen järjestäjän taholta, mutta ruotsinkielisenä koulutusta ei ole järjestetty useampaan vuoteen. Yliopistossa voi saada myös valmiuksia asioimistulkkina toimimiseen ja suorittaa asioimistulkkauksen opintokokonaisuuden osana kääntämisen opintoja, erikoistumisena tai tutkinnon sivuaineena (HY, I-SY ja TaY). Lisäksi tulkkifirmat voivat järjestää työhön liittyvää ”pikakoulutusta”, jolla annetaan perusvalmiuksia tulkin työhön. Tiivistä täydennyskoulutusta erilaisista teemoista tuottaa myös Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto (SKTL) jäsenilleen. Teemoina on esimerkiksi lastensuojelu, terveydenhuolto tai muihin panotekniikka ja välineet omaan hyvinvointiin.

Ammattikorkeakoulu: Diakonia-ammattikorkeakoulun (Diak) Asioimistulkkauksen koulutus (210 op, 3,5 vuotta) on aloitettu 2011 ja koulutusta tarjotaan valtakunnallisesti monikampustoteutuksena. Tutkintoon johtava koulutus suoritetaan aina yhdellä kielellä, mutta jos opiskelijalla on vahvaa osaamista toisella kielellä, voi ammattikorkeakouluun hakeutua avoimen kautta toisella työkielellä ja saada siitä todistuksen pätevyyydestä toimia asioimistulkkina. Diak on käynnistänyt myös tulkaustoiminnan kehittämisen -YAMK-tutkintokoulutusta, ja kouluttaa tulkaustoiminnan kehittämisen asiantuntijoita kehittämis- ja johtamistehtäviin.

Tulkin (AMK) koulutuksessa niin kutsuttujen harvinaisten puhuttujen kielten tulkkausaloituspaikkoja on vuosittain 20. Valmistuneiden tulkauskielet ovat 2014–2019 viime vuoden aikana olleet arabia (n=21), turkki (n=16) persia (farsi) (n=15), kurdi (n=13), somali (n=10), thai (n=7), kiina (mandariini) (n=5) ja vietnam (n=4). Koulutuksessa on opiskelijoita, joilla on edellisten lisäksi työkielinä albania, tigrinja ja venäjä. Temaattiset kokonaisuudet kattavat tulkkauksen ammatilliset lähtökohdat, tulkkauksen kasvatus- ja opetus alalla, sosiaalialalla, terveysalalla, maahanmuuttotilanteissa ja poliisi- ja oikeusalalla sekä asiantuntijuuden syventämisen.

Ammatillinen koulutus: Asioimistulkkauksen ammattitutkinnon¹⁰ laajuus 150 osaamis-pistettä. Uusimmat päivitettyt tutkinnon perusteet tulivat voimaan vuonna 2018. Pakollisia tutkinnon osia ovat ammatillinen toiminta asioimistulkkausalalla, tulkkaus kasvatus- ja koulutusalan toimintaympäristöissä, tulkkaus sosiaalialan toimintaympäristöissä, tulkkaus terveysalan toimintaympäristöissä sekä tulkkaus maahanmuuttoasioissa sekä poliisi- ja oikeusalan toimintaympäristöissä. Lisäksi tutkinto sisältää yhden valinnaisen osan, joka voi olla kääntäminen osana asioimistulkin työtä, asioimistulkkausalalan toimintaympäristöön syventyminen tai joku muu ammatillinen tutkinnon osa tai osia ammatillisesta perustutkinnosta, toisesta ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta.

Yhteensä näyttötutkinnon suorittaneita tulkkeja oli Opetushallituksen tilastopalvelu Vipusen mukaan 381 kpl vuonna 2018. Aloittaneita on noin 900. Vuosittain näyttötutkintoon valmistavaan koulutuksen suorittaneita on yksittäisistä kolmeen kymmeneen. Niin koulutuksessa aloittaneiden kuin valmistuneiden määrät vaihtelevat paljon vuosittain koulutuksen järjestämisvuodesta 2000 lähtien. Opiskelijat edustavat hyvin laajasti eri kieliä. Esimerkiksi yksi koulutuksen järjestäjä kertoi, että heillä on ollut yli 30 kieltä. Opiskelijavalinnassa on hieman eroa sen mukaan, edustaako opiskelija ko. hakukertana yksin kieliryhmää, vai pyritäänkö siihen, että opiskelijoita on vähintään kaksi kieltä kohden. Koulutukset ovat monimuoto-opiskelua ja sisältävät paljon itsenäistä ja tiimityöskentelyä. Lähiopetuksen määrä vaihtelee koulutuksen järjestäjittäin jonkin verran. Silti koulutus voidaan nähdä kokopäiväisenä, vaikka se on mahdollista suorittaa myös työn ohessa. Osa koulutuksen järjestäjistä on kehittämässä koulutusta selkeämmin modulaariseen malliin, mikä voi tuoda joustoa henkilökohtaistamiselle ja opiskelijoiden sisään ottamiselle.

Vuosien saatossa asioimistulkkipurseja on järjestetty työvoimakoulutuksena, ammatillisena lisäkoulutuksena ja Noste-koulutuksena rahoituskanavasta riippuen. Tällä hetkellä tavoitteellisesti yksittäisten tutkinnon osiin tähtääviä koulutuksia järjestetään vähän, eli koulutusten tavoitteena on koko tutkinnon suorittaminen. Viime vuosina asioimistulkkauskoulutusta on järjestetty työvoimakoulutuksena tietyvästi vain yhdessä ammatillisessa oppilaitoksessa tutkinnon osaan tähtäävänä koulutuksena.

Koulutusten järjestäminen

Yhteistä asioimistulkkauskoulutuksille on, että se on hallinnollisesti raskasta ja kallista. Kalleus tulee siitä, että koulutuksissa tulee hyödyntää paljon alan ammattilaisia koulutajina. Hallinnollista lisätyötä moneen muuhun koulutukseen nähden taas tulee jo kielten määrästä: ammattikorkeakoulussa tulkkausharjoituksissa tai kurseissa pitää olla eri kielten osaamista ja niitä varten on tuntiopettajien reservi. Tämä tarkoittaa myös

¹⁰ <https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/4533398>

lukujärjestyksellistä haastetta saada samat henkilöt samaan paikkaan antamaan palautetta, vaikka paljon hyödynnetäänkin jo etätyöskentelyä ja esimerkiksi pilvipalveluita.

Toisen asteen tutkinnon suorittaminen on koulutuksen järjestäjien arvioimana tullut jos-sain määrin haasteellisemmaksi ammatillisen koulutuksen reformin jälkeen 2018, kun näytöt tulee antaa pääosin työelämässä. Simuloituja näyttöjä järjestetään vain poikkeus-tapauksissa. Tutkinnon perusteiden uudistuessa myös tutkinnon osien määrä lisääntyi. Ammatillisessa koulutuksessa jokaista kieltä varten tulee huolehtia asiantuntijat tutkinnon arviointiin kirjallisiin osuuksiin ja tulkkausnäyttöihin. Arviointia tehdään ammatillisessa koulutuksessa käytännön työtehtävissä, ja näytöt tulee sopia työpaikkakohtaisesti – var-mistaa koulutettujen arvioijien mukana olo ja sopia käytännön asiat kaikkien osapuolten kanssa. Arvioijille maksetaan myös palkkiot. Koska näytöt tehdään oikeissa asiakastilan-teissa, luvan saaminen ei ole aina itsestään selvyyys ja peruuntumiset ovat aina mahdollisia, jolloin tilanteet tulee järjestää uudelleen. Harvinaisten kielten tapauksissa vaikeusastetta nostaa myös se, ettei päteviä arvioijia ole helposti saatavissa. Tarvittaessa arvioijia hanki-taan esimerkiksi Ruotsista.

Koulutuksen järjestäjät tekevät yhteistyötä työelämän kanssa, jotta koulutuksessa voidaan vastata työelämän tarpeisiin. Kielivalikoimaa voidaan suunnata myös sen mukaisesti. Kaik-kien kielten osalta hakijoita ei kuitenkaan löydy tarpeeseen nähden. Taustalla on nähty useita tekijöitä: jos vähän käytetyn kielen tulkkaus ei ole pääasiallinen työ, aikaa ei herkästi käytetä kouluttautumiseen, joka vie ajan ansiotyön tekemisestä. Myös heikko pohjakoulu-tus voi olla este koulutukseen hakeutumiseen. Työtä tulisi siten tehdä monella eri rinta-malla, jotta eri kielitaustaiset potentiaaliset opiskelijat saadaan tietoisiksi koulutuksista, mutta myös motivoitumaan. Lisäksi koulutuspolkujen jatkumossa tulisi huolehtia siitä, että hakeutujilla on riittävät perusvalmiudet, eli riittävä koulutuksellinen pohja. Aloittavan tulkin näkökulmasta toimeentulon kysymyksiin tulisi myös etsiä ratkaisuja: työttömän on mahdollista opiskella omaehtoisella työttömyysetuudella, mutta erilaisilla sopimuksilla työssä olevilla tämä edellyttäisi paljon myös opintojen henkilökohtaistamista.

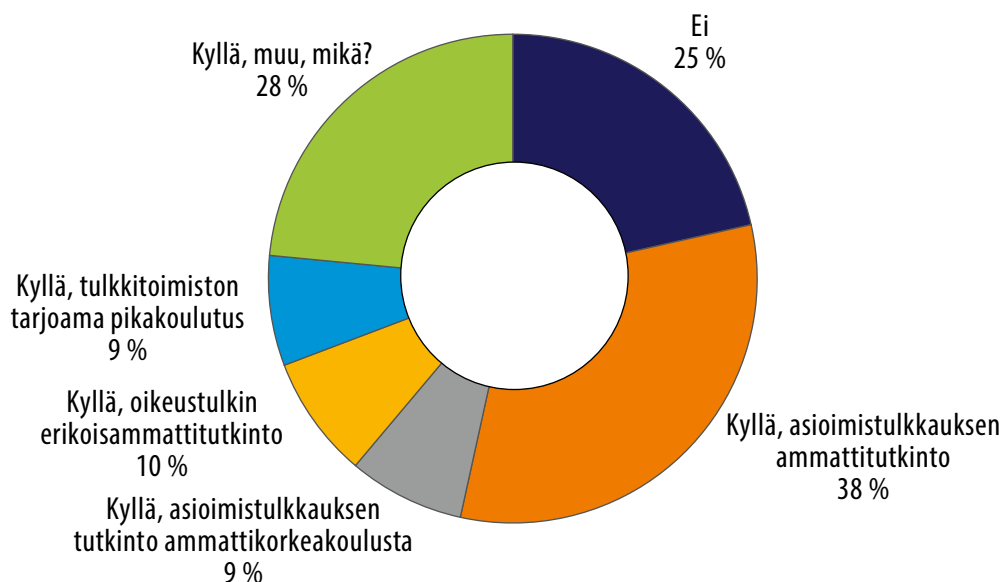
Opiskelu itsessään on vaativaa, ja osalle työelämässä olevista opintojen ja työn yhteen-sovittaminen on haasteellista. Koulutusten läpäisyaste arvioitiin haastatteluissa pääsään-töisesti hyväksi, vaikka vaihtelua on. Opiskelijoiden näkökulmasta haasteita tuo se, että opiskelijoiden tulee lähtökohtaisesti olla molempien työkielten vahva osaaminen jo ennen opintoja. Koulutuksen järjestäjillä on omat käytännöt valita opiskelijoita, mutta lähtö-kohtaisesti molempien työkielten taito kartoitetaan hakeutumisvaiheessa. Laajemmassa aineistossa on noussut epäilyjä siitä, ettei kaikkien kielten osaajilta edellytetä esimerkiksi yhtä vahvaa suomen kielen osaamista ammatillisen koulutuksen puolella eri oppilaitok-sissa, mikä heikentää jossain määrin luottamusta siihen, että koulutuksen suorittaneet ovat ammattilaisia. Toisaalta koulutuksen järjestäjien näkökulmasta koulutuksen aikana

tuetaan vielä valmiuksia suomen kielen kehittymiseen, ja työelämässä toteutettavien näyttöjen nähdään varmistavan koulutuksen laatua.

Ammatillisen koulutuksen puolella on tulkkauksen työelämätoimikunta, jonka tehtävänä on varmistaa osaltaan ammatillisen koulutuksen laatua ja työelämälähtöisyyttä. Edustettuna on kaksi koulutuksen järjestäjää sekä työelämän ja sidosryhmien toimijoita. Koulutuksen järjestäjät tekevät yhteistyötä ja kehittävät toimintaa yhteistyössä. Esimerkiksi nyt on käynnistymässä yhteinen arvioijakoulutus, jolla varmistetaan, että näyttöjen vastaanottajilla on riittävä ja tasalaatuinen osaaminen. Yhteistyötä on paikoin myös korkeakoulujen kanssa, mutta vähäisessä määrin. Ammattikorkeakoulu tekee enemmän yhteistyötä yliopiston kanssa. Haastattelujen perusteella yhteistyön tarpeen on arvioitu olevan nykyistä suurempi. Yhteistyötä voisi lisätä niin täydennyskoulutusten toteutuksessa, työtilojen käytössä (tulkkauslaitteet), kuin myös laajemmin koulutusten kehittämisessä ja alan markkinoissa.

Asioimistulkkien koulutustaso

Asioimistulkkinä voi toimia käytännössä ilman erillistä koulutusta, sillä asioimistulkkinimi ei ole suojattu. Ilman koulutusta alalla toimivien määrää ei ole tiedossa. On arvioitu, että tilanne on rauhoittunut jonkin verran viime vuosina siitä mikä tilanne oli alalla vuoden 2015 ja 2016 runsaan turvapaikanhakijamäärän jälkeen. Tätä selvitystä varten tehtyyn kyselyyn vastanneista 23 % oli ilman minkäänlaista asioimistukin koulutusta (ks. kuva 14). Koska kyselyn vastaajat ovat valikoituneet ja edustavat oletettavasti korkeammin koulutautuneita asioimistulkkeja, ilman koulutusta olevien osuuden voi olettaa todellisuudessa olevan suurempi. Lisäksi on huomioitava, että noin puolella kyselyyn vastanneista on viranomaisen myöntämä asioimistulkkauksen koulutus, ja osa on suorittanut esimerkiksi tulkkitoimiston mahdollistaman pikakoulutuksen. Muu mikä -vastaajissa oli joitain vastaajia, jotka ovat hankkineet koulutuksen ulkomailla ja yliopistossa, mutta myös vastaajia, jotka kertoivat oppineensa työn kautta.



Kuva 14. Onko sinulla asioimistulkin koulutus? (n=210) Vastaaja on voinut valita monta vaihtoehtoa.

Täydennyskoulutusmahdollisuudet ja tarpeet

Ammattikorkeakoulun ja ammatillisten koulutuksen järjestäjien koulutus on tutkintoon tähtäävää, ja selvitykseen haastateltavat toivat esiin, että täydennyskoulutusmahdollisuudet ovat vähäisiä. Koulutukseen hakeutuneiden määrät ovat huomattavasti suurempia kuin mitä voidaan ottaa sisään. Ammatillisen koulutuksen rahoitus ei mahdollista lisäpaikkojen, eikä esimerkiksi yksittäisten tutkinnon osien suorittamista täydennyskoulutusmielissä. Ammattikorkeakoulussa rahoitus on jo ns. ylimmässä rahoitusluokassa, mutta sielläkin kaivataan kehittämishankkeisiin enemmän rahoitusta. Täydennyskoulutuksen tarpeita on tunnistettu erityisistä teemoista, esimerkiksi mielenterveystulkkauksesta, ja täydennyskoulutusta on voitu toteuttaa pistemäisesti eri toimijoiden yhteistyössä hankerahoitteisesti. Koulutusten saatavuuden osalta haasteeksi on nostettu myös esiin, että täydennyskoulutusta tarjotaan erityisesti pääkaupunkiseudulla. Jatkuvuus täydennyskoulutuksen kehittämiseksi ja toteuttamiseksi puuttuu silti. Diak on ollut toteuttamassa selvitystä, jossa kuvataan lisää täydennyskoulutustarpeita alan näkökulmasta¹¹.

Yksi haastattelujen perusteella noussut huoli liittyy siihen, etteivät asioimistulkit ole välttämättä motivoituneita osallistumaan täydennyskoulutuksiin. Taustalla nähdään työolot ja ehdot. Kun täydennyskoulutus ei näy palkassa, ja koulutus voi tapahtua muun työn kustannuksella, kynnys koulutukseen osallistumiselle voi olla korkea.

¹¹ <https://www.diak.fi/2020/02/07/tulkkauksen-tulevaisuudennakymista-on-tulossa-selvitys/> (viitattu 18.5.2020)

Näkemykset siitä, että tarvitaan lyhytkestoisia ja tutkintoa suppeampia koulutuskokonaisuuksia, jakaa paljon näkemyksiä. Asialla on monta puolta: ensinnäkin koulutuksella ei saa tuottaa näennäisesti päteviä tulkkeja. Orientoiva ja työn eettisiä periaatteita korostava koulutus olisi tarpeen kaikille, jotka toimivat ilman minkäänlaisia valmiuksia. Toisaalta tällainen todistus voisi antaa väärän signaalin niin tulkkina toimivalle kuin myös palveluita tilaaville tahoille, jotka eivät tunne koulutusjärjestelmää ja koulutuksen sisältöjä. Lyhytkestoisien ja orientoivien koulutusten hyvänä puolena taas nähdään se, että ne voisivat toimia kimmokkeena jatkokoulutukseen. Tuoreita kokemuksia on yhdestä työvoimakoulutuksesta, jossa tavoitteena oli yhden tutkinnon osan suoritus. Viidestätoista osallistujia vain kaksi läpäisi tutkinnon osan. Tulos kertoo alan vaativuudesta, ja siitä, että mikäli koulutuksen halutaan olevan selkeästi alalle johdettava, tulisi myös poluttavassa koulutuspolussa hakeutujien valintaan kiinnittää erityistä huomiota.

Yksittäisten tutkinnon osan koulutusten on joissain haastatteluissa nähty antavan valmiuksia myös muuhun työhön, esimerkiksi ohjaus- ja neuvontapalveluihin. Asioimistulkkina toimimiselta edellytetään kuitenkin objektiivisuutta, mikä voi mennä sekaisin, jos henkilö toimii eri rooleissa samojen asiakkaiden kanssa. Laajemman työnkuvan taas voidaan nähdä parantavan työllisyysmahdollisuuksia esimerkiksi, kun on kyse harvinaisista kielistä tai alueesta, jossa tulkkaustarve on vähäisempi. Koulutuspoliittisia päätöksiä tehtäessä tulisi punnita asioita monelta kantilta ja ennakoititietoa tulisi koota eri vaihtoehtojen polkujen ja tarpeiden näkökulmasta.

3 Johtopäätökset

Tässä luvussa esitetään selvityksen laatijoiden johtopäätökset esitettyjen havaintojen pohjalta. Johtopäätökset on jaoteltu seuraaviin teemoihin:

- Lainsäädäntö
- Kustannukset ja korvaukset
- Kilpailutusten järjestäminen
- Laadun parantaminen
- Saatavuuden kehittäminen
- Asioimistulkkauksen käytön ohjeistus
- Eri tulkkausmenetelmien käyttö
- Toimialan ja asioimistulkin ammatin kehitys
- Koulutuksen kehittämistarpeet

Lainsäädäntö

Lait, jotka säätelevät asioimistulkkauksen järjestämisvelvollisuutta ja oikeutta saada tulkkausta, nähtiin tässä selvityksessä pääasiassa käytännön toiminnan kannalta toimiviksi. Osin tähän saattoi vaikuttaa se, etteivät kaikki selvityksen yhteydessä haastatellut tai kyselyihin vastanneet joudu miettimään tulkkauksen lainsäädännöllistä perustaa, vaan he olettavat toimivina pitämiensä käytäntöjen pohjautuvan lainsäädäntöön. Tulkkausta koskevien lakien haasteeksi tunnistettiin kuitenkin lakien väljyys ja tulkinnanvaraisuus siitä, milloin tulkkausta tulee järjestää ja milloin sitä ei tarvitse järjestää. Tämän nähtiin lähinnä voivan aiheuttaa ongelmia sellaisissa tilanteissa, joissa viranomainen ei ole oikealla tavalla ymmärtänyt asioimistulkkauksen tärkeyttä. Haastateltujen kokemuksiin perustuvana esimerkkinä nostettiin esiin se, ettei terveydenhoidossa välttämättä aina käytetä tulkkausta, vaikka sille olisi tarve. Esimerkkejä löytyy kuitenkin myös muilta hallinnonaloilta, varsinkin tilanteista, joissa viranomaisella ei ole vielä paljoa kokemusta asioimistulkkauksen käytöstä. Yleisesti kuitenkin arvioitiin, että asianomaisella viranomaisella on hyvä ollakin jonkin verran harkintavaltaa, sillä lain tarkentamista ei pidetty tältä osin kovinkaan helppona. Lakien muodostama kokonaisuus on kuitenkin moniulotteinen eikä tässä selvityksessä ole tarkasteltu lakeja yksityiskohtaisesti kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta, vaan

ennemmin asioimistulkkauksen käytännön toteutumisen kannalta. Oma jatkotutkimuksen aihe olisi tarkastella maahanmuuttajien erilaisia lähtövalmiuksia suhteessa siihen, miten tulkkaus tai tulkkauksen puute vaikuttaa maahanmuuttajien suomen tai ruotsin kielen oppimiseen.

Yksittäisenä lainsäädäntöön liittyvän erityiskysymyksenä selvityksessä nousivat esiin ne tilanteet, joissa tulkkina toimii esimerkiksi perheenjäsen. Hallintolaissa (434/2004 §65) määritetään tulkin esteellisyydestä yleisellä tasolla: ”Tulkkina tai kääntäjänä ei saa käyttää henkilöä, joka on sellaisessa suhteessa asianosaiseen tai asiaan, että hänen luotettavuutensa voi tästä syystä vaarantua”. Tämän lainkohdan tulkinta voi ajoittain olla melko vaikeaa. Vaihtoehtona selvityksen yhteydessä tuotiin esiin se, että laissa määriteltäisiin suoraan ne henkilöt, jotka eivät tietyissä tilanteissa voi toimia tulkkina (esim. perheenjäsen). Näin on tehty esimerkiksi Norjassa ja Tanskassa. Tilanne, jossa perheenjäsen toimii tulkkina, ei ole tilanne, jossa tulkkille maksettaisiin eli kyse ei ole tilatusta asioimistulkkauksesta, mutta ko. tilanteen asianmukainen hoitaminen saattaisi edellyttää ammattitaitoista asioimistulkkia.

Kustannukset ja korvaukset

Asioimistulkkauksen kustannukset vaihtelevat eri puolilla maata. Maahanmuuttajien määrä ja maassaolon aika vaikuttavat kustannusten suuruuteen. Valtio vastaa asioimistulkkauksen kustannuksista pakolaisten osalta. Kunnat, kuntayhtymät, sairaanhoitopiirit ja muut viranomaiset vastaavat kustannuksista muiden maahanmuuttajien osalta, joille heillä on lain mukaan velvollisuus järjestää tulkkausta. Kunnille korvattujen tulkkauskustannusten suuruus vaihteli vuosina 2016–2019 noin 10 miljoonan euron ja 21 miljoonan euron välillä. Kuten edellä on todettu, kaikki tulkkauksesta aiheutuneet kulut eivät kuulu valtionkorvauksen piiriin, joten kunnissa tapahtuvien tulkkausten kustannukset ovat tätä suuremmat. Valtion korvaamien asioimistulkkauskustannusten osuus vaihtelee paljon kunnittain ja kunnan hallinnonaloittain. Tyypillisimmin kunnat arvioivat, että puolet tai enemmän heidän tilaamistaan tulkkauksista on valtion korvaamaa. Valtion virastot, mukaan lukien TE-hallinto, vastaavat omista tulkkaus- ja käännöskuluistaan suoraan omien budjettiensa kautta. Esimerkiksi TE-toimistoissa käytettiin tulkkauspalveluita vuonna 2019 n. 800 000 eurolla.

Tulkkauksesta aiheutuviin kokonaiskustannuksiin vaikuttaa myös tulkkien hankintaan (sisältäen kilpailuttamisen), tilaamiseen, tulkkauksen käyttäjien ohjeistusten laatimiseen ja perehdyttämiseen, korvausten hakemiseen sekä kulujen korvauskelpoisuuden selvittämiseen käytettävä työaika. Näihin tehtäviin käytettävää työaikaa ei tyypillisesti seurata. Selvää kuitenkin on, että nämä hallinnolliset kustannukset ovat merkittäviä. Lisäksi kuntakohtaisten tulkkauskulujen suuruuteen vaikuttaa se, missä määrin kunnan on mahdollista käyttää etätulkkausta ja missä määrin läsnäolotulkkausta. Kaukana suuremmista kaupungeista sijaitsevat kunnat joutuvat todennäköisemmin useammin maksamaan

läsnäolotulkkauksen lisäksi myös matka-tai majoituskuluja. Tosin kokonaisuudessaan etätulkkauksen käyttö on yleistynyt. Korvauskäytännöt valtion ja kuntien välillä koetaan työläiksi. Pahimmillaan isoissa organisaatioissa (esim. sairaanhoitopiiri) korvausten käsittelyyn voi mennä yhden tai useamman henkilön vuosittainen työpanos. Lisäksi maahanmuuttaja-asiakkaan korvauskelpoisuuden selvittäminen on työlästä niin viranomaispalvelusta vastaavan tahon kuin maksatuksesta vastaavan KEHA-keskuksen näkökulmista. Erityisesti kuntayhtymät ja sairaanhoitopiirit joutuvat käyttämään runsaasti aikaa asiakkaan taustatietojen selvittämiseen, sillä ne eivät voi itse suoraan hakea kotoutumislain mukaisia kustannuksia ELY-keskukselta, vaan tulkkauksesta aiheutuneista kuluista haetaan valtionkorvausta toteutuneiden kustannusten mukaan kuntien toimesta. Tästä aiheutuu lisää hallinnollista työtä, kun maahanmuuttajan oikeutta valtionkorvaukseen joudutaan selvittämään ja kustannuksia ”vyöryttämään” kuntiin valtionkorvauksen hakua varten. Henkilötietojen käsittelyä säätelevät lait määrittävät sitä, mitä tietoja henkilöistä voidaan siirtää ja tallentaa eri järjestelmiin. Tästä johtuen esimerkiksi maahanmuuttaja-asiakkaan korvauskelpoisuutta voi olla työlästä selvittää.

Kilpailutusten järjestäminen

Kunnat, kuntayhtymät, sairaanhoitopiirit ja muut viranomaiset hankkivat asioimistulkkauspalvelut pääsääntöisesti joko markkinoilta kilpailuttamalla tai osaomistetuista yrityksistä in-house-toimintana. Valtion virastot hankkivat asioimistulkkauksen pääsääntöisesti Hansel Oy:n puitesopimuksessa nimetyiltä tuottajilta.

Kilpailuttaminen on osoittautunut haasteelliseksi tulkkauksen hankintamenettelyksi. Kilpailutusten ongelmat liittyvät erityisesti kolmeen asiaan. Ensimmäiseksi, kilpailuissa nykyistään usein painotetaan hintaa laadun sijaan. Toiseksi, laatukriteerejä ei useinkaan onnistuta määrittelemään mielekkäästi, vaan niistä tulee usein sen tapaisia, että lähes kaikki tai kaikki tarjoajat saavat niistä samanlaisen arvion, minkä seurauksena ne ovat ennemminkin minimikriteerejä, jonka jälkeen kyse on enää hintakilpailusta. Kolmanneksi, kilpailutuksen voittaneiden toiminnan seuraaminen hankintakaudella ei ole useinkaan riittävän resursoitua ja systemaattista. Tulkkauksen laatua tai sopimuksen toteutumista valvotaan tällä hetkellä tilaaja-asiakkaiden toimesta usein melko heikosti.

On kuitenkin vaikeaa eritellä, missä määrin heikkolaatuisiksi kuvatuissa kilpailutuksissa kyse on hankintaosaamisen puutteista, liian vähästä suunnitteluajasta tai siitä, että hankintalaki suoraan ”estäisi” mielekkään kilpailun toteuttamisen. Selvityksen yhteydessä tuotiin kuitenkin haastatteluissa esiin, että kilpailutusten ongelmat osaltaan saattavat ajaa toimijoita järjestämään tulkkauspalvelut muilla tavoin, esim. osaomisteisten yhtiöiden avulla.

Yksittäisenä asiana nousi esiin se, että kilpailutuksissa hankintalakiin nojaten voidaan tarkistaa alihankkijoihin liittyvien velvoitteiden hoito, mutta näin ei voida toimia

työsuorituksina (suoraan verokortilla ilman toiminimeä tai muuta yhtiömuotoa olevat asioimistulkit) mukaan otettujen tulkkien osalta.

Laadun parantaminen

Lait eivät aseta tarkkoja vaatimuksia tulkin osaamiselle tai tulkkauksen laadulle. Asioimistulkkien ammattiasemaa ei myöskään tunnisteta laissa. Tämä tarkoittaa, että periaatteessa kuka tahansa voi toimia asioimistulkkina. Selvityksen havaintojen perusteella asioimistulkkauksen laadun kehittämistä kannattaa jatkossa lähestyä erityisesti tulkkien osaamisen kehittämisen ja kouluttautumisen sekä hankinta- ja seurantamenettelyjen kehittämisen avulla. Lisäksi sitä, mistä hyvä asioimistulkkauksen laatu syntyy, voitaisiin pyrkiä määrittelemään valtakunnallisen ohjeen tai suosituksen muotoon. Usein ajatellaan, että laatu olisi asioimistulkkauksen yhteydessä helppo määritellä, mutta näin ei tämän selvityksen mukaan todellisuudessa ole.

Laadukas asioimistulkkaus koostuu siitä, että tulkki ja tämän välittänyt tulkkausyritys tuntee tilaaja-asiakkaan tarpeet, tulkki on ammatissaan osaava sekä siitä, että tilaaja-asiakas osaa työskennellä tulkin kanssa ja ymmärtää tulkin roolin ja tehtävän. Tulkkausyritysten ja tilaaja-asiakkaiden välillä luottamusta luodaan ja ylläpidetään sopimusten sisällöissä ja sopimusten hallinnassa toteutuskaudella (sisältäen systemaattisen seurannan), palautteen annossa ja muussa yhteydenpidossa. Tulkkeja välittävien yritysten ja tulkkien välillä osapuolten välistä luottamusta lisää toiminnan läpinäkyvyys, sopimusten molemminpuolinen noudattaminen, toimeksiantojen laadukas suorittaminen ja asianmukainen korvaus, jossa huomioidaan osaaminen ja koulutus.

Tämän selvityksen yhteydessä käytyjä keskusteluja varjostivat usein näkemykset siitä, että sekä yritysten että tulkkien joukossa on epäeettisesti toimivia ja hyvästä laadusta piittaamattomia toimijoita. Joitain yrityksiä syytetään siitä, että ne hyväksikäyttävät tulkkeja, mikä luo varjon myös laadukkaasti toimivien yritysten ylle. Vastaavasti osan tulkeista kuvataan toimivan ammatillisista eettisistä ohjeista piittaamatta, mikä luo varjon osaavien tulkkien ylle.

Yksi haaste tulkkauksen laadun varmistamisessa ja kehittämisessä on palautteen vähyys ja palautteenannon systematiikan puute. Toimeksiantajat antavat palautetta yleensä vain niissä tilanteissa, joissa tulkki on toiminut jollain tavalla virheellisesti. Maahanmuuttaja-asiakkailla puolestaan on heikosti mahdollisuuksia antaa palautetta asioimistilainten yhteydessä tai välittömästi niiden jälkeen. Tilaja-asiakkaat eivät myöskään systemaattisesti kerää tai seuraa maahanmuuttaja-asiakkaiden – tai edes omien työntekijöidensä – antamia palautteita.

Laadun kehittämisen osalta kuitenkin ehkä tärkein tekijä on tulkkien osaamiseen vaikuttaminen. Asioimistulkkaus on asiantuntijatyötä ja tulkkauksen laadulle on keskeistä, kuka tulkkauksen on tehnyt. Tulkkeja välittävät yritykset varmistavat tulkkauksen laadun muun muassa rekrytoinneissaan. Yrityksissä laadunvarmistusta tehdään myös saatujen palautteiden kautta. Erityisesti suuremmat yritykset voivat välittää tulkkeja osaamistason ja substanssiosaamisen perusteella. Lisäksi osa yrityksistä pyrkii löytämään keinoja ja tapoja maksaa enemmän osaaville ja koulutetuille tulkeille.

Saatavuuden kehittäminen

Tulkkien saatavuus on pääasiassa hyvä varsinkin yleisimmin tulkattujen kielten osalta. Saatavuuden haasteet näkyvät pääasiassa harvinaisempien kielten osalta. Osin saatavuuden ongelmat ovat myös vaikeasti ennakoitavia liittyen esimerkiksi nopeisiin muutoksiin pakolaisten lähtömaiden osalta. Asioimistulkkien saatavuus voi asettaa maahanmuuttaja-asiakkaat eriarvoiseen asemaan. Harvinaisemmille kielille ei välttämättä saada asioimistulkkia silloin, kun se olisi maahanmuuttaja-asiakkaan palvelupolun tai viranomaisen näkökulmasta tarkoituksenmukaista. Tämä voi joissain tilanteissa aiheuttaa palveluprosessien hidastumista. Lisäksi harvinaisempien kielten osalta voi olla, että varsinkaan läsnäolotulkkia ei voi tilata, vaikka läsnäolotulkkaus voisi olla tarkoituksenmukaisin tulkkauksen muoto tiettyyn asiointitilanteeseen.

Etätulkkauksen eri muotojen, puhelin-, video- tai applikaatioiden avulla tapahtuvan pikatulkkauksen, nähdään parantavan tulkkien saatavuutta, koska ainakin yleisimmille kielille tulkki voidaan näin ollen tilata melko lyhyelläkin varoitusajalla. Etätulkkaus on kuitenkin vuorovaikutukseltaan erilainen tilanne ja ajoittain edelleen esiintyy myös teknisiin välineisiin liittyviä haasteita. Lisäksi etätulkaustilanteissa esiintyy ajoittain epäilyjä siitä, noudatetaanko niissä tulkin puolelta annettua ohjeistusta esimerkiksi sen osalta, missä tulkin on oltava tulkatessaan. Etätulkkauksen tarkoituksenmukaiseen käyttöön nivoutuvat myös hankintaan liittyvät tekijät, kuten etätulkkauksen hinnoittelu suhteessa läsnäolotulkkauksen hintaan sekä puhelintulkkauksen hinnoittelu suhteessa pikatulkkauksen hintaan.

Asioimistulkkauksen käytön ohjeistus

Selvityksen aineiston perusteella organisaatioittain on paljon eroja siinä, missä määrin asioimistulkkauksen käyttöä on selkeästi ohjeistettu. Tulkin kanssa toimitaan pääasiassa oman tottumuksen mukaisesti. Mikäli henkilö ei ole juurikaan käyttänyt tulkkausta, tyypillisintä on kysyä asiasta kokeneemmilta kollegoilta. Niissäkin organisaatioissa, joissa on kirjallisia ohjeita tulkkauksen käyttöön, ei ohjeilla välttämättä ole aina niin suurta merkitystä, vaan oleellisempaa on se, miten käytännössä opitaan toimimaan. Asioimistulkkauksen käytön kouluttaminen ei selvityksen perusteella ole systemaattinen osa organisaatioiden toimintaa. Osa haastateltavista totesi, että tulkkauksen käyttöön saatetaan perehdyttää

ja asiasta voidaan järjestää koulutuksia, mutta mikäli tulkkauksen käyttö ei ole säännöllistä, ei ohjeistus tai koulutuskaan ole kovinkaan vaikuttavaa. Monissa organisaatioissa henkilöstön vaihtuvuus voi lisäksi olla suurta. Pienemmissä organisaatioissa on yleensä muutamia henkilöitä, jotka käyttävät asioimistulkkeja säännöllisesti, ja he käytännössä ohjeistavat muita tulkkien kanssa asioimisessa. Luonnollisesti on myös organisaatioita, joissa tulkkaus on osa monen työntekijän arkipäivää ja ohjeistus ja toimintatavat ovat kaikilla hyvin tiedossa. Erityistä huomiota tulee suunnata siihen tosiasiaan, että asioimistulkkaus on enenevässä määrin osa useamman viranomaisen ja eri henkilöiden työnkuvaa säännöllisesti tai ajoittain joka puolella Suomea.

Eri tulkkausmenetelmien käyttö

Etätulkkaus on yleistynyt ja teknologioiden kehitys ja uudet sovellukset ovat parantaneet tulkkauksen saatavuutta. Osin hankintatavat ja kilpailutusten sisällöt jo pitkälti määrittelevät sen, missä määrin käytetään etätulkkausta ja missä määrin läsnäolotulkkausta. Läsnaolotulkkaus ei ole useinkaan edes mahdollista tulkkien saatavuudesta ja kustannuksista johtuen. Lisäksi on organisaatio- ja työntekijäkohtaisia tottumuksia ja näkemyksiä. Esimerkiksi syrjäseudulla on voitu jo pidempään hoitaa etätulkkauksella asioita, joiden suuressa kaupungissa katsotaan edellyttävän läsnä olevaa asioimistulkkia. Läsnaolotulkkauksella nähdään olevan monia etuja liittyen kokonaisvaltaiseen vuorovaikutukseen. Toisaalta etätulkkaus voi esimerkiksi olla tietyissä tilanteissa sopivan neutraali toimintatapa esimerkiksi tilanteissa, joissa joku osapuoli voisi pyrkiä saamaan tulkin asianhoidossa omalle puolelle.

Organisaatiokohtaisia linjauksia ei aina ole, eikä myöskään erityistä kansallista ohjeistusta, joka tukisi organisaatioita ja yksittäisiä työntekijöitä tekemään tarkoituksenmukaisia valintoja ja perustelemaan valinnat tarvittaessa myös loppuasiakkaille. Tulkkeja välittävät yritykset ja yksittäiset tulkit niin ikään käyvät jatkuvasti keskusteluja siitä, missä määrin missäkin tilanteessa on järkevää tulla paikalle ja milloin pärjättäisiin etätulkkauksella. Selvitystä tehtiin ajankohtana, jolloin koronaepidemia muutti voimakkaasti asiointi- ja tulkkauskäytäntöjä. Nähtäväksi jää, missä määrin etätulkkauksen käyttö vauhdittuu jo pelkästään sillä, että nyt on pakostakin jouduttu tekemään asioimistulkkausta etävälineiden avulla. Oletettavasti on törmätty niihinkin tilanteisiin, joissa läsnäolotulkkaus olisi ollut asianhoidon kannalta tarkoituksenmukaisempaa.

Toimialan ja asioimistulkin ammatin kehitys

Tulkkauspalveluiden tarpeen kuvataan kasvaneen etenkin vuosien 2015 ja 2016 jälkeen turvapaikanhakijoiden määrän kasvaessa nopeasti. Poikkeusvuosien jälkeen tulkkauspalveluiden kysyntä on kuitenkin vähentynyt, mikä on vaikuttanut sekä markkinoilla toimivien toimijoiden määrään sekä alan hintatasoon. Toimialan rakenteet ovat niin ikään muuttuneet. Osa kunnista ja sairaanhoitopiireistä hoitaa tulkkaustarpeensa

osaomistamiensa yhtiöiden kautta. Valtionhallinto hoitaa tulkkaustarpeitaan valtion omistaman hankintayhtiö Hansel Oy:n kautta. Lisäksi eri toimijat ostava palveluja erilaisten kilpailutusten ja suorahankintojen kautta. Toimialan rakenteiden kehitys vaikuttaa asioimistulkkien työhön monin tavoin.

Aktiivisesti asioimistulkausta tekeviä arvellaan tällä hetkellä olevan noin 1 000, mutta varsinainen asioimistulkkien määrä on oletettavasti suurempi. Asioimistulkkien työ syntyy usein toimeksiantoista usealle tulkkeja välittävälle yritykselle ja lukuisille loppuasiakkailla. Alalla työtä tarjoavat niin kuntaomisteiset yritykset kuin yksityiset firmat. Suurin osa asioimistulkeista toimii joko freelancerina, tarvittaessa töihin kutsuttavana tai omalla toiminimellään alihankintasuhteessa tulkkausyrityksiin. Toiminimellä toimiminen on alalla yleistä. Suurin osa asioimistulkeista tekee asioimistulkkauksen ohella myös muuta työtä.

Asioimistulkausta ei työnä arvosteta tällä hetkellä riittävästi. Asioimistulkit eivät koe, että työstä maksetaan riittävä korvausta. Etenkin pidempään alalla toimineet tulkit harkitsevat alan vaihtoa heikon palkkakehityksen ja urakehityksen johdosta. Asioimistulkausta kuvataankin ammattina jossain määrin ”ponnahduslaudaksi” muihin töihin ja alan houkuttelevuudessa kuvataan olevan merkittävästi kehittämisen varaa.

Tulkit kuvaavat työolojaan ja työehtojaan suhteellisen heikoiksi. Monen tulkin mielestä yksittäisellä tulkilla ei ole riittävä näkymää töiden ja niistä maksettavien korvausten määrittelyyn. Suurella osalla tulkeista on omasta mielestään vähän neuvotteluvaraa työehtoistaan suhteessa toimeksiantoja välittäviin yrityksiin. Tulkkeja välittävien yritysten kilpailutusten kautta voittamat ja solmimat sopimukset tilaajien kanssa eivät ole riittävän läpinäkyviä tulkeille, eivätkä he usein voi vaatia esimerkiksi matkakorvauksia tai iltaviikonloppulisiä. Tulkeilla onkin monenlaisia – niin hyviä kuin huonoja – kokemuksia tulkkeja välittävistä yrityksistä. Alalla ei myöskään ole etujärjestöä tai yleissitovia sopimusjärjestelyjä.

Tämän selvityksen aineistossa kilpailutuksia voittaneiden tarjousten hintojen kuvataan pudonneen jopa 50 % viidessä vuodessa. Vaikka arvio olisikin yläkanttiin, hintojen mataltuminen näkyy myös asioimistulkeille maksettavissa palkkioissa ja palkkakehityksessä. Hyville tulkeille on kuitenkin kysyntää. Tällä hetkellä hyvien tulkkien saatavuutta heikentää se, että moni kokenut tulkki vaihtaa tai harkitsee alan vaihtoa. Yksi alan arvostuksen keskeisiä haasteita on, että periaatteessa kuka vaan voi kutsua itseään asioimistulkiksi. Ammatillisuuden vahvistamiselle nähdään suuri tarve.

Koulutuksen kehittämistarpeet

Koulutuksen järjestäjien edustajat ovat arvioineet, ettei nykyinen koulutettujen määrä kaikkien kielten osalta riitä tulevaisuudessa työelämän tarpeisiin. Tutkintokoulutukseen

hakeutuneiden määrät ovat myös suurempia kuin mitä voidaan ottaa sisään. Koulutuksen järjestäjät tekevät siis myös tiukkaa opiskelijavalintaa. Asioimistulkkauskoulutus on vaativaa järjestää, eikä koulutuspaikkoja puolestaan nähdä voitavan lisätä mm. koulutuksen alhaisen rahoituksen takia. Tulkeilla on arvioitu olevan melko korkea kynnys täydennys- ja jatkokouluttautumiseen, sillä panostaminen omaan osaamiseen ei välttämättä näy palkassa eikä toimeksiannoissa. Tulkkeja voi näistä syistä olla haastava kannustaa kouluttautumaan, jos toisessa vaakakupissa on työansion menetys koulutuksen ajalta.

Optimaalisessa tilanteessa kaikilla asioimistulkeilla olisi alan tutkintokoulutus. Jotta tähän päästäisiin, tulisi koulutuspolkuja tarkastella vielä vahvemmin opiskelijan näkökulmasta. Koulutusta toteutetaan jo nykyiseltään monimuotoisesti ja modulaarisuuden lisäämisen voi arvioida tuovan lisää mahdollisuuksia nykyistä yksilöllisempiin opintopolkuihin. Toisaalta selvityksen aineistossa nousee esiin, että tietoa opiskelumahdollisuuksista tulisi yhä lisätä. Tarve lyhytkestoiselle alaan orientoivalle ja eettiset toimintatavat perehdyttävälle koulutukselle on tunnistettu.

Koulutuksen laadun, koulutusjatkumoiden sekä osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen näkökulmista olisi hyvä, että alalle tulevat kouluttautuvat tai näyttävät osaamisensa tutkintojen perusteiden mukaan. Tutkinnon osissa etenevien koulutusten voidaan nähdä toimivan ponnahduslautana ja siten motivoivan tulkkia jatkokouluttautumaan. Tämä edellyttäisi kuitenkin niin palveluiden tilaajien kuin myös opiskelijoiden tietoisuutta koulutus- ja tutkintojärjestelmästä: tavoitteena tulisi olla koko tutkinto. Nykyiseltään haasteena on se, että koulutuksen järjestämisen rahoitus ei kannusta tarpeeksi tutkinnon osissa etenevän ja täydennyskoulutuksen järjestämiseen, kun resurssit ovat tiukoilla jo nykyisen melko vähävolyymisen tutkintokoulutuksen järjestämiseen.

4 Suositukset

Selvityksen havaintojen ja johtopäätösten perusteella esitetään yhdeksän suositusta:

- Hallinnollisia kustannuksia on vähennettävä
- Lainsäädännön kokonaisvaltainen tarkastelu tarpeen
- Kansallisen suosituksen laatiminen asioimistulkkaukseen
- Osaamisen kehittämistä ja asenteisiin vaikuttamista tehtävä viranomaisten parissa
- Hankintaosaamista ja tulkkausta koskevaa ymmärrystä vahvistettava
- Laadun määrittelyä tehtävä yhdessä tilaajien ja toimittajien kesken ja laadun seurantaa vahvistettava
- Asioimistulkkauksilanteiden ja palautteenannon parantamista tarvitaan käytännön asioimistilanteiden tasolla
- Asioimistulkki koulutusta on lisättävä
- Tulkeilla on oltava mahdollisuuksia työnohjaukseen

Suositukset on alla esitetty perusteluineen.

1. Hallinnollisia kustannuksia on vähennettävä

Asioimistulkkauksesta voidaan tehdä nykyistä kustannustehokkaampaa vähentämällä siitä aiheutuvia hallinnollisia kustannuksia. Jatkossa tulee selvittää mahdollisuutta järjestää kuntayhtymille ja sairaanhoitopiireille oikeus hakea korvausta toteutuneista asioimistulkkauksista suoraan KEHA-keskuksesta. Myös laskennallisiin korvauksiin siirtyminen vähentäisi huomattavasti hallinnollisen työn määrää, mutta tällöin tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, että maahanmuuttajien oikeus tulkkauksen saamiseen toteutuu käytännössä: resursseja tulisi aidosti suunnata asioimistulkkaukseen. Mikäli laskennallisiin korvauksiin ei kotoutumista koskevan lainsäädännön uudistamisen yhteydessä olla siirtymässä, tulisi selvittää, missä määrin on mahdollista yksinkertaistaa nykyistä hallinnollista menettelyä automatisoinnin avulla siten, että valtionkorvattavuutta ei edes tarvitsisi hakea erikseen.

2. Lainsäädännön kokonaisvaltainen tarkastelu tarpeen

Jatkossa valtioneuvoston tasolla, esimerkiksi OM:n koordinoimana, tulisi tarkastella tätä asioimistulkkauksen erityisesti kotoutumisasioissa keskittynyttä selvitystä laajemmin kaikkea tulkkaukseen liittyvää lainsäädäntöä kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta, jotta olisi mahdollista arvioida koko lainsäädännön kehittämistarpeita.

3. Kansallisen suosituksen laatiminen asioimistulkkaukseen

Työ- ja elinkeinoministeriön ja muiden maahanmuuttajien tulkkaukseen liittyvien ministeriöiden (esim. STM, OM ja SM) ja muiden toimijoiden (esim. Kuntaliitto) tulee yhdessä alan toimijoiden kanssa luoda kansallinen ohjeistus tai suositus siitä, mitä laadukas asioimistulkkaus on sekä siitä, missä tilanteissa voidaan käyttää etätulkkauksia sen eri muodoissa ja missä tilanteissa läsnäolotulkkaus on tarkoituksenmukaisempi vaihtoehto. Tällainen suositus helpottaisi eri viranomaisia omien ohjeistustensa laadinnassa. Kansallisen suosituksen laadinnassa on huomioitava erilaiset alueelliset tilanteet tulkkauksen saatavuuden ja kustannusten osalta. Suositus tulisi ottaa huomioon hankintojen laatimisessa eri organisaatioissa. Suosituksessa tulisi painottaa ammattitaitoisten tulkkien käyttöä. Ammattitaidossa tulisi huomioida asioimistulkkipäätöksen ohella myös muu käännös- ja tulkkauksalan koulutus sekä työkokemus.

Kansallinen suositus voisi olla yksi askel asioimistulkkauksen ammatillisuuden vahvistamisessa. Toimialan toimijoiden (yritykset, tulkit, tulkkien järjestöt, koulutusorganisaatiot ja maahanmuuttajajärjestöt) kanssa tulee jatkaa keskustelua siitä, mitä muuta ammatillisuuden vahvistaminen edellyttää. Yksi mahdollisuus voisi olla ammattinimikkeen suojaaminen. Selvityksen yhteydessä käsitelty ajatus ammattirekisteristä sai ristiriitaisen vastaanoton. Rekisteri palvelisi sinällään tarkoitusta varmistaa tulkin ammattitaito, mutta rekisterin käytännön toimivuus sekä sen perustamisen, ylläpidon ja valvonnan nähdään vievän kohtuuttoman paljon resursseja.

4. Osaamisen kehittämistä ja asenteisiin vaikuttamista tehtävä viranomaisten parissa

Asioimistulkkauksia käyttävissä organisaatioissa tulee kehittää ja ylläpitää osaamista liittyen tulkkien tilaamiseen ja tulkin kanssa toimimiseen sekä eri tulkkauksmuotojen käyttöön. Organisaatioissa on siis ymmärrettävä, mitä asioimistulkkaus on. Asioimistulkkaus tulee huomioida henkilöstön perehdytyksessä ja ohjeistuksessa. Osaamisen kehittämisen näkökulma tulisi sisällyttää myös mahdollisiin kilpailutusten kautta hankittaviin tulkkaukspalveluihin, jolloin tulkkauksia välittävä yritys järjestäisi korvausta vastaan asiakkaan tarvitsemaa koulutusta.

Tulkkauksia tilaavien organisaatioiden on syytä myös tuntea asioimistulkkien toimintaa ohjaavat eettiset ohjeet. Tulkkausta käyttävien viranomaisten tulee varmistaa, että osaamista ja rohkeutta tulkkauksen käyttöön on organisaatioiden kaikissa palvelutehtävissä, ei vain maahanmuuttoon ja kotoutumiseen liittyvissä tehtävissä. Tulkkaus on sekä maahanmuuttaja-asiakkaan että viranomaisen oikeusturvan kannalta tärkeä osa sujuvaa palvelua. Osaamisen ja rohkeuden lisäämistä on myös se, että viranomaisten tulee pyrkiä yhteistyössä tulkkausta tarjoavien toimijoiden kanssa kokeilemaan avoimesti uusia tapoja ja menetelmiä, jotta on mahdollista arvioida, miten tulkkaus parhaiten tukee viranomaisten asiointiprosesseja.

5. Hankintaosaamista ja asioimistulkkaukseen koskevaa ymmärrystä vahvistettava

Tulkkausta hankkivien viranomaisten välistä hankintayhteistyötä tulee tiivistää ja kehittää verkostomaisesti. Asioimistulkkauksen hankintaosaaminen on selvityksen perusteella edelleen vaihtelevaa, minkä johdosta monet toimijat selvästi hyötyisivät ideoiden ja kokemusten vaihdosta koskien eri hankintatapoja ja kilpailutusmenettelyjen sisältöjä, toteutuksen seurannan järjestämistä ja laadun parantamista. Tätä kuntien ja valtion viranomaisten verkostomaista yhteistyötä voitaisiin vauhdittaa työ- ja elinkeinoministeriön toimesta luomalla verkostoyhteistyölle rakenteita alueellisesti ja/tai kansallisesti. Hankkijoiden tulee keskenään tarkastella myös isompien ja laajempien, useita toimijoita koskevien hankintojen järjestämisen mahdollisuutta (yhtymät ja hankintarenkaat). Valtakunnallisissa hankinnoissa (esim. Hansel) on huomioitava alueelliset tilanteet ja tulkkiin saatavuus. Isommissa organisaatioissa tulee myös harkita, että kielellisen saavutettavuuden, tulkkauksen ja kääntämisen laadun seuranta- ja valvontatehtävät sisällytetään jonkun viranhaltijan työkuvaan koskien koko organisaatiota.

6. Laadun määrittelyä tehtävä yhdessä tilaajien ja toimittajien kesken ja laadun seurantaa on vahvistettava

Kilpailutusten kautta tulkkausta hankkivien toimijoiden tulee kiinnittää erityistä huomiota sekä laadun huomioimiseen kriteerinä että laadukkaan palvelun toteutumisen seurantaan hankintakaudella. Todennäköisesti paras tapa laadun huomioimisen parantamiseen on hyödyntää markkinavuoropuhelua hankintaprosesseissa. Markkinavuoropuhelut rakentavat ymmärrystä ja dialogia tilaajaorganisaation ja potentiaalisten palveluntuottajien välille.

Hankittuja asioimistulkkauspalveluja tulee seurata systemaattisesti hankintayksiköiden toimesta. Hankintoihin voisi pyrkiä luomaan myös mekanismeja, joilla laadusta toiminnasta palkitaan esimerkiksi siten, että mahdollisissa puitejärjestelynomaisissa ranking-listoissa järjestys voi muuttua hyvän tai huonon laadun seurauksena. Laadunvarmistuksen käytäntöjä voisi kehittää yhdessä toimijoiden kanssa niin ikään

markkinavuoropuhelujen yhteydessä. Niissä tilanteissa, joissa tulkkausta hankitaan kilpailuttamalla, tulee pyrkiä suosimaan koulutettuja tulkkeja siten, että ilmoitettu koulutus myös tarkistetaan.

7. Asioimistulkkailanteiden ja palautteen annon parantamista tarvitaan käytännön asioimistilanteiden tasolla

Yksi tekijä laadukkaassa asioimistulkkauksen toteutumisessa on tulkin mahdollisuus valmistautua. Viranomaisen tulisi aina miettiä tilanne myös tulkin näkökulmasta toimittaen tarvittaessa etukäteen tietoa tulkille käsiteltävistä asioista. Tämä on luonnollisesti tehtävä tietosuojakysymykset huomioiden. Käytännöt tulisi kirjata läpinäkyvästi ja viestiä eri osapuolille. Lisäksi kaikissa viranomaistoimijoissa on varmistettava riittävät ja laadukkaat tekniset laitteet ja valmiudet tulkkauksen toteutukseen. Tulkkeja välittävien yritysten tulee jatkuvasti varmistaa ja kehittää prosessin sujuvuutta, jotta tilaaminen on mahdollisimman helppoa ja yksinkertaista ja samaten palautteen anto siten, ettei palautteenanto henkiöidy liian vahvasti yksittäiseen tulkkausta tilanneeseen työntekijään. Lisäksi on kehitettävä maahanmuuttaja-asiakkailta saatava palautteen keräämisen tapoja.

8. Asioimistulkkien koulutusta on lisättävä

Koulutettujen tulkkien osuutta tulee lisätä. Tämä edellyttää joustavien opintopolkujen luomista ja etenemisen mahdollistamista asioimistulkkausta tekevän kannalta järkevällä tavalla. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että koulutuspolkuja kehitetään vahvemmin siihen suuntaan, että opiskelijan on mahdollista opiskella tutkinnon osa kerrallaan työn ohessa. Lisäksi tulisi tarkastella tutkinnon osaa pienempien osaamisvaatimusten suorittamisen mahdollisuuksia. Koulutusmääriä tulisi ennakoida kansallisesti ja alueellisesti yhteistyössä myös kuntien kanssa. Vastaavasti tulisi turvata koulutuksen riittävä rahoitus. Lisäksi koulutusorganisaatioiden tulee tiivistää yhteistyötä koulutuksen kehittämisessä ja vaikuttamisessa alaa koskeviin mielikuviin.

9. Tulkeilla on oltava mahdollisuuksia työnohjaukseen

Selvityksen havainnoissa nousi selkeä tarve työnohjaukselle. Jatkossa onkin varmistettava tulkeille tarvittaessa työnohjausta, sillä tulkit saattavat joutua olemaan läsnä välillä hyvin vaikeissa ja haastavissa tilanteissa. Nämä tilanteet eivät välttämättä liity vain asioimistulkkaukseen, mutta tulkin työhön kokonaisuudessaan. Koska harva tulkki on kiinteässä työsuhteessa, on löydettävä tapoja ulottaa työnohjausta myös muilla tavoilla työtään tekevien tulkkien ulottuville.

Lähteet

- Att förstå och bil förstådd. *Statens offentliga utredningar 2018 / SOU 2018:83*
- Azadikhah, P. (2016). Asioimistulkin työhyvinvointi.
- Basboga, Ö. (2018). HAASTATTELUTUTKIMUS ASIOIMISTULKKIEN NÄKEMYKSISTÄ OMISTA TEHTÄVISTÄÄN JA ASIAKKAIKEN ODOTUKSISTA. Opinnäytetyö – Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Çitir, R. (2019). TULKIN KANSSA TYÖSKENTELY: Asioimistilanteet tulkin välityksellä – koulutus tulkkeja käyttäville viranomaisille.
- Farhat, R., Al-Bazoon, I. (2019). RINTASYÖPÄSANASTO TULKIN AVUKSI SUOMI–ARABIA. Opinnäytetyö – Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Isolahti, N. (2014). Tulkkauksen tarkkuus rikosoikeudenkäynnissä: saavuttamaton ihanne. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Koskinen, K. Vuori, J. & Leminen, A. (toim.) (2018). Asioimistulkkaus: Monikielisen yhteiskunnan arkea. Tampere: Vastapaino.
- Homil, K. (2017). Skype-tulkkaus: Semantixin In-house kielipalvelu tulkkien näkökulmasta. Opinnäytetyö – Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Hosseini, S. (2019). Geriatrisen Neuropsykologian sanasto_suomi-persia. Opinnäytetyö – Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Hurre, A. (2019). Sosiaaliviranomaisten kokemuksia asioimistulkkien toiminnasta. Opinnäytetyö – Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Laalo-Ristilä, Seija 2013. Tekijät toimivan tulkkauksen takana. Teoksessa: Kaisa Koskinen (toim.) Tulkattu Tampere. Tampere: Tampere University Press, 161–183.
- Lukkari, M-R. (2018). Kunnan velvollisuus turvata asukkaidensa kielelliset oikeudet. Pro gradu – Lapin yliopisto.
- Jauhola, L., Oosi, O., Rausmaa, S., Keinänen, J. (2018). Selvitys yhdenvertaisuuden toteutumisesta sosiaali- ja terveyspalveluiden valinnanvapauskokeiluissa. Painopisteenä kielellinen saavutettavuus. Oikeusministeriö Helsinki 2018.
- Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu. Electronic Proceedings of the KätU Symposium on Translation and Interpreting Studies. Vol. 8.
- Mäntynen, A. (2003). Tulkin muotokuva. Asioimistulkin rooli ja toiminta työvoimaviranomaisen näkökulmasta. Pro gradu – Tampereen yliopisto.
- Määttä, S. Kinnunen, T. & Rautavuoma, V. (2014). Asioimistulkkauksen toimijuudet. Teoksessa Hartama-Heinonen, Ritva, Marja Kivilehto, Minna Ruokonen & Leena Salmi (toim.) 2014. MikaEL.
- Määttä, Simo K. (2017). Community Interpreters in Finland: A Nexus Analysis of a Heterogeneous Community Divided by Ethnicity. In Taivalkoski-Shilov, K., Tiittula L., and Koponen, M. (eds.), *Communities in Translation and Interpreting*. Montréal: Éditions québécoises de l'oeuvre, pages 183–216.
- Niittylä, N. (2019). Sosiaalityötä tulkin kanssa. Pro gradu – Helsingin yliopisto.
- Nikula, N. (2019). Tulkki vai avustaja: asioimistulkkien haastattelututkimus avustajana toimimisen yleisyydestä asioimistulkkauksessa. Pro gradu – Helsingin yliopisto.
- Paananen, J. (2019). Yhteisymmärryksen rakentaminen monikulttuurisilla lääkärin vastaanotoilla. Väitöskirja – Turun yliopisto.
- Rashid, M. (2014). ”ÄLÄ TULKKA TÄTÄ”: Viranomaisten ja asiakkaiden mielikuvia tulkin ammattitaidosta. Opinnäytetyö – Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Suksomjit, S. (2019). HENGITYS-, RUOANSULATUS- SEKÄ SYDÄN- JA VERENKIERTOJÄRJESTELMÄ -SANASTO: SUOMI-ENGLANTI-THAI. Opinnäytetyö – Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- TEM (2013). Työ- ja elinkeinoministeriö: Ohje kotoutumisen edistämistä koskevan lain (1386/2010) mukaisten kustannusten korvaamisesta kunnille.
- Troger, B. (2007). Asioimistulkkauksen ihanteet ja todellisuus. Asioimistulkkina toimivien näkökulma. Ylempi korkeakoulututkinto – Tampereen yliopisto.

Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta

Selvityksessä muodostetaan kokonaiskuva erityisesti kotoutumisen yhteydessä käytettävän asioimistulkkauksen tilasta. Asioimistulkkauksen nykytilaa kuvataan lainsäädännön, korvaus- ja hankintamenettelyiden, koulutuksen ja asioimistulkkaukseen liittyvien tahojen kokemusten kautta. Lisäksi esitetään arvioitsijoiden johtopäätökset aineistoon perustuvista havainnoista ja suosituksia asioimistulkkauksen kehittämiseksi.

Pääosin tilaaja-asiakkaat ovat tyytyväisiä asioimistulkkauksen laatuun ja tulkkien saatavuuden haasteet näkyvät pääasiassa vain harvinaisemmissa kielissä. Moni selvityksessä tunnistettu haaste liittyy siihen, että asioimistulkkauksen kilpailutus on ollut vaikeaa toteuttaa riittävän hyvin.

Verkkojulkaisu
ISSN 1797-3562
ISBN 978-952-327-556-0

Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi
Julkaisumyynti: vnjulkaisumyynti.fi